



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“INFLUENCIA DEL MOBBING EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA LLAMPAYEQ DE LA
CIUDAD DE CHICLAYO, PERÚ-2019”**

PRESENTADO POR:

CRISTIAN VEDER ECAN GUERRERO

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

MG. ERIK ANTONIO ZOEGER CALLE

LAMBAYEQUE - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi esposa Sucetty por su aliento a lograr sacar adelante la presente tesis, a mi madre Mavila por su apoyo incondicional durante mi formación profesional.

Ecan

AGRADECIMIENTOS

A Dios todopoderoso por ayudarme a culminar este trabajo de investigación.

Mi agradecimiento también al Mg. Eduardo Ygnacio Arraya Celis, mi asesor de tesis por su ayuda incondicional para la elaboración y culminación de mi trabajo de investigación

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTOS	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE DE CONTENIDO	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS	12
RESUMEN	17
ABSTRACT	18
INTRODUCCIÓN.....	19
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	21
1.1. Antecedentes de la investigación	21
1.1.1. Antecedentes Internacionales.....	21
1.1.2. Antecedentes Nacionales	23
1.2. Bases teóricas.....	27
1.2.1. Mobbing	27
1.2.2. Desempeño laboral.....	46
1.3. Definición de términos básicos.....	57
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	60
2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas.....	60
2.1.1. Hipótesis General:.....	60
2.1.2. Hipótesis Específicas:	60
2.2. Variables y definición operacional.....	60
2.2.1. Variable Independiente: Mobbing	60
2.2.2. Variable Dependiente: Desempeño laboral.....	61

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	62
3.1. Diseño metodológico.....	62
3.1.1. Enfoque de investigación.....	62
3.1.2. Alcance: Correlacional.....	62
3.1.3. Tipo de investigación.....	63
3.1.4. Diseño de investigación.....	64
3.1.5. Unidad de análisis.....	64
3.2. Diseño muestral.....	64
3.2.1. Población.....	64
3.2.2. Muestra.....	65
3.3. Técnicas de recolección de datos.....	66
Instrumentos de recolección de datos.....	66
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información....	67
3.5. Aspectos éticos.....	67
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	69
4.1. Resultados de la investigación.....	69
4.1.1. Descripción de la muestra.....	69
4.1.2. Confiabilidad y validez del constructo del instrumento.....	69
4.1.3. Análisis exploratorio.....	74
4.1.4. Análisis descriptivo de las variables.....	74
4.1.5. Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis.....	76
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	94
5.1. Discusión de resultados.....	94
CONCLUSIONES.....	98
RECOMENDACIONES.....	100
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	101

ANEXOS	106
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	107
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	109
Anexo 3: Instrumento de recopilación de datos:.....	114
Anexo 4: Encuesta de las dimensiones del Mobbing	118
Anexo 5: Resultados de las dimensiones seleccionadas según el grado de relevancia para el estudio del mobbing.....	119
Anexo 6: Formato de validación de juicio de expertos	120
Anexo 7: Procesamiento de información en el SPSS versión 25	121
Anexo 8: Pruebas de Normalidad.....	122
Anexo 9: Tablas de frecuencia y gráficos de barras.....	130
Anexo 10: Tablas Cruzadas	178
Anexo 11: Fotos de aplicación de encuesta	Error! Marcador no definido.
Anexo 12: Propuesta de programa de capacitación y prevención contra el mobbing o hostigamiento laboral	188
Anexo 13: Resultados de revisión antiplagio	201

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Coeficiente de Interpretación de correlación	63
Tabla 2. Descripción de la muestra.....	69
Tabla 3. Confiabilidad de Resultados.....	70
Tabla 4. Variable Independiente	72
Tabla 5. Variable Dependiente.....	72
Tabla 6. Coeficiente de dos mitades Guttman de mobbing.....	74
Tabla 7. Coeficiente de dos mitades de Guttman de desempeño.....	74
Tabla 8. Coeficiente de Interpretación de correlación	76
Tabla 9. Relación entre mobbing y capacidad laboral.....	77
Tabla 10. Relación entre mobbing y desenvolvimiento	81
Tabla 11. Relación entre mobbing y eficacia	85
Tabla 12. Relación entre mobbing y perfil del trabajador	89
Tabla 13. Relación entre mobbing y desempeño laboral	93
Tabla 14. Prueba de normalidad de la variable independiente y dependiente	122
Tabla 15. Prueba de normalidad de las dimensiones Desprestigio laboral y capacidad laboral	123
Tabla 16. Prueba de normalidad de las dimensiones Entorpecimiento del progreso y Desenvolvimiento	125
Tabla 17. Prueba de normalidad de las dimensiones Intimidación encubierta y Eficacia.....	126
Tabla 18. Prueba de normalidad de las dimensiones Intimidación manifiesta y perfil del trabajador.....	128

Tabla 19. Sus jefes o compañeros no reconocen sus logros y aciertos laborales	130
Tabla 20. Se evalúa su trabajo de manera parcialmente injusta o mal intencionada.....	131
Tabla 21. Sus logros o aciertos son minimizados	132
Tabla 22. Son frecuentes la aparición de calumnias en la I.E. donde labora	133
Tabla 23. Con frecuencia su desempeño es comparado con otros compañeros de trabajo	134
Tabla 24. Tratan de comprometerlo con argumentos falsos	135
Tabla 25. Ha sentido que la I.E. donde labora aísla al trabajador.....	136
Tabla 26. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.....	137
Tabla 27. No se le informa de reuniones importantes de trabajo en donde necesitaba estar presente	138
Tabla 28. Le sobrecargan su actividad laboral con tareas nuevas y diferentes	139
Tabla 29. Le obligan a realizar tareas que están por encima de sus conocimientos	140
Tabla 30. En la I.E. donde labora le delegan responsabilidades que considera no están dentro de sus competencias.....	141
Tabla 31. Recibe insultos o amenazas de trabajo por vía telefónica	142
Tabla 32. Le han ocasionado daños en su puesto de trabajo.....	143
Tabla 33. Recibe escritos o notas amenazadoras	144
Tabla 34. Usted percibe que la I.E. donde labora desvía información sobre su persona	145

Tabla 35. Pierden o no le dan oportunamente documentos que son necesarios para su trabajo	146
Tabla 36. Le sustraen algunos documentos que son necesarios para su trabajo	147
Tabla 37. Sus decisiones son siempre contrariadas	148
Tabla 38. Ha recibido amonestaciones escritas	149
Tabla 39. Ponen en duda la originalidad de su trabajo	150
Tabla 40. Ha percibido que la I.E. donde labora humilla a sus trabajadores	151
Tabla 41. No consideran sus aportes en las reuniones de trabajo.....	152
Tabla 42. Le ponen en ridículo frente a terceras personas	153
Tabla 43. La actividad laboral que desarrolla corresponde a las funciones de su puesto de trabajo	154
Tabla 44. La I.E. donde labora realiza rotaciones de puestos laborales	155
Tabla 45. Considera que la institución donde labora contribuye para su mejor desempeño en su puesto de trabajo	156
Tabla 46. La institución donde labora gestiona capacitaciones de actualización para los trabajadores.....	157
Tabla 47. En la I.E. donde labora le dan permiso para asistir a las capacitaciones	158
Tabla 48. Considera que la I.E. está mejorando continuamente los métodos de trabajo para garantizar la calidad del servicio educativo	159
Tabla 49. Mantiene una buena comunicación con los directivos de la I.E. donde labora	160
Tabla 50. Mantiene una comunicación basada en la confianza con sus compañeros de trabajo.....	161

Tabla 51. Expresa con libertad sus puntos de vista a sus jefes y compañeros de trabajo	162
Tabla 52. Considera que la I.E. donde trabaja contribuye a mejorar el bienestar laboral del trabajador.....	163
Tabla 53. Su centro de trabajo le brinda el bienestar físico y psicológico necesario para desarrollar actividades laborales con eficiencia.....	164
Tabla 54. Trabaja satisfactoriamente con sus compañeros	165
Tabla 55. La I.E. donde labora da las oportunidades para que el trabajador cumpla con sus actividades laborales.....	166
Tabla 56. Desarrolla su trabajo con tranquilidad y en los horarios establecidos	167
Tabla 57. Considera que la I.E. donde labora brinda la información necesaria para que logre un buen desempeño en sus actividades	168
Tabla 58. La I.E. donde labora le brinda facilidades que contribuyen a su crecimiento profesional	169
Tabla 59. La I.E. donde labora le permite participar de capacitaciones y concursos de proyectos educativos	170
Tabla 60. Considera que su desempeño se extiende más allá de los compromisos asumidos.....	171
Tabla 61. Considera que la edad del trabajador repercute en el buen desempeño laboral.....	172
Tabla 62. Considera que los años de experiencia laboral le permite tener un mejor desempeño en su trabajo.....	173
Tabla 63. Considera que la edad del trabajador es obstáculo para capacitarse, aprender e innovar cada día	174

Tabla 64. Considera que las acciones de identificación que realiza con la institución son reconocidas por los directivos	175
Tabla 65. Su práctica laboral está dirigida a contribuir al logro de los objetivos de la empresa	176
Tabla 66. Se considera una pieza importante de la institución donde elabora	177
Tabla 67. Tabla cruzada capacidad laboral y desprestigio laboral.....	178
Tabla 68. Tabla Cruzada de Desarrollo y Entorpecimiento del progreso	180
Tabla 69. Tabla cruzada Eficacia e Intimidación encubierta	182
Tabla 70. Tabla cruzada Perfil del trabajador e Intimidación manifiesta	184
Tabla 71. Tabla cruzada de Desempeño laboral y Mobbing	186

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensiones de acoso en el trabajo según Leyman (1996).....	29
Figura 2. Fases del mobbing según Leyman (1996).....	32
Figura 3. Actores del acoso moral(laboral) según Hirigoyen (1998),	34
Figura 4 . Características del mobbing según Piñuel (2001)	37
Figura 5. Gráfico de Normalidad de la variable Mobbing.....	122
Figura 6. Gráfico de Normalidad de la variable Desempeño laboral.....	123
Figura 7. Gráfico de Normalidad de la dimensión Desprestigio laboral	124
Figura 8. Gráfico de normalidad de la dimensión Eficiencia	124
Figura 9. Gráfico de Normalidad de la dimensión Entorpecimiento del progreso	125
Figura 10. Gráfico de normalidad de la dimensión Desenvolvimiento.	126
Figura 11. Gráfico de Normalidad de la dimensión Intimidación encubierta	127
Figura 12. Gráfico de normalidad de la dimensión Eficacia.....	127
Figura 13. Gráfico de normalidad de la dimensión Intimidacion manifiesta .	128
Figura 14. Gráfico de normalidad de la dimensión Perfil del trabajador	129
Figura 15. Sus jefes o compañeros no reconocen sus logros y aciertos laborales.....	130
Figura 16. Se evalúa su trabajo de manera parcialmente injusta o mal intencionada.....	131
Figura 17. Sus logros o aciertos son minimizados.....	132
Figura 18. Son frecuentes la aparición de calumnias en la I.E. donde labora	133
Figura 19. ¿Con frecuencia su desempeño es comparado con otros compañeros de trabajo?.....	134
Figura 20. Tratan de comprometerlo con argumentos falsos	135

Figura 21. Ha sentido que la I.E. donde labora aísla al trabajador	136
Figura 22. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.....	137
Figura 23. No se le informa de reuniones importantes de trabajo en donde necesitaba estar presente	138
Figura 24. Le sobrecargan su actividad laboral con tareas nuevas y diferentes	139
Figura 25. Le obligan a realizar tareas que están por encima de sus conocimientos	140
Figura 26. En la I.E. donde labora le delegan responsabilidades que considera no están dentro de sus competencias.....	141
Figura 27. Recibe insultos o amenazas de trabajo por vía telefónica.....	142
Figura 28. Le han ocasionado daños en su puesto de trabajo	143
Figura 29. Recibe escritos o notas amenazadoras.....	144
Figura 30. Usted percibe que la I.E. donde labora desvía información sobre su persona	145
Figura 31. Pierden o no le dan oportunamente documentos que son necesarios para su trabajo	146
Figura 32. Le sustraen algunos documentos que son necesarios para su trabajo	147
Figura 33. Sus decisiones son siempre contrariadas	148
Figura 34. Ha recibido amonestaciones escritas	149
Figura 35. Ponen en duda la originalidad de su trabajo.....	150
Figura 36. Ha percibido que la I.E. donde labora humilla a sus trabajadores	151
Figura 37. No consideran sus aportes en las reuniones de trabajo	152

Figura 38. Le ponen en ridículo frente a terceras personas	153
Figura 39. La actividad laboral que desarrolla corresponde a las funciones de su puesto de trabajo.....	154
Figura 40. La I.E. donde labora realiza rotaciones de puestos laborales	155
Figura 41. Considera que la institución donde labora contribuye para su mejor desempeño en su puesto de trabajo	156
Figura 42. La institución donde labora gestiona capacitaciones de actualización para los trabajadores.....	157
Figura 43. En la I.E. donde labora le dan permiso para asistir a las capacitaciones	158
Figura 44. Considera que la I.E. está mejorando continuamente los métodos de trabajo para garantizar la calidad del servicio educativo	159
Figura 45. Mantiene una buena comunicación con los directivos de la I.E. donde labora	160
Figura 46. Mantiene una comunicación basada en la confianza con sus compañeros de trabajo.....	161
Figura 47. Expresa con libertad sus puntos de vista a sus jefes y compañeros de trabajo	162
Figura 48. Considera que la I.E. donde trabaja contribuye a mejorar el bienestar laboral del trabajador.....	163
Figura 49. Su centro de trabajo le brinda el bienestar físico y psicológico necesario para desarrollar actividades laborales con eficiencia.....	164
Figura 50. Trabaja satisfactoriamente con sus compañeros	165
Figura 51. La I.E. donde labora da las oportunidades para que el trabajador cumpla con sus actividades laborales	166

Figura 52. Desarrolla su trabajo con tranquilidad y en los horarios establecidos	167
Figura 53. Considera que la I.E. donde labora brinda la información necesaria para que logre un buen desempeño en sus actividades	168
Figura 54. La I.E. donde labora le brinda facilidades que contribuyen a su crecimiento profesional	169
Figura 55. La I.E. donde labora le permite participar de capacitaciones y concursos de proyectos educativos	170
Figura 56. Considera que su desempeño se extiende más allá de los compromisos asumidos.....	171
Figura 57. Considera que la edad del trabajador repercute en el buen desempeño laboral.....	172
Figura 58. Considera que los años de experiencia laboral le permite tener un mejor desempeño en su trabajo.....	173
Figura 59. Considera que la edad del trabajador es obstáculo para capacitarse, aprender e innovar cada día	174
Figura 60. Considera que las acciones de identificación que realiza con la institución son reconocidas por los directivos	175
Figura 61. Su práctica laboral está dirigida a contribuir al logro de los objetivos de la empresa	176
Figura 62. Se considera una pieza importante de la institución donde elabora	177
Figura 63. Gráfico de capacidad laboral y desprestigio laboral	179
Figura 64. Gráfico de Desenvolvimiento y Entorpecimiento del progreso ...	181
Figura 65. Gráfico de Eficacia e Intimidación encubierta.....	183
Figura 66. Gráfico de Perfil del trabajador e Intimidación manifiesta.....	185

Figura 67.Gráfico de Desempeño laboral y Mobbing..... 187

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia del mobbing en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú – 2019. Para el desarrollo de la investigación se utilizó el cuestionario como instrumento, con el que se recopiló la información respecto a las variables de estudio y poder de esta manera determinar el nivel de relación existente entre dichas variables. Para esta investigación, se diseñó un estudio de tipo descriptivo con enfoque mixto, de alcance correlacional con un diseño no experimental. La población estuvo conformada por 30 docentes de la Institución Educativa LLAMPAYEQ. Del análisis correlacional, se evidencia relación inversa con significancia estadística entre Mobbing y desempeño laboral con un coeficiente de correlación -0.576 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. La dirección de la relación entre las variables se debe a que ambos constructos miden aspectos distintos, es decir a medida que haya presencia de una variable en mayores niveles, la otra disminuye. Finalmente, a partir de los resultados analizados se pudo concluir que el mobbing influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú – 2019. El nivel de mobbing que se muestra en la organización es alto y su desempeño laboral es bajo. En este sentido, se recomienda a los directivos de la institución educativa establecer rutas de atención a los docentes como vías de comunicación verbal o escritas, que permitan resolución de conflictos que atenten contra la integridad física o psicológica del docente como situaciones de mobbing que puedan estar influyendo en su desempeño laboral.

Palabras claves: Acoso laboral, mobbing, desempeño laboral

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the influence of mobbing on the work performance of the workers of the LLAMPAYEQ Educational Institution of the city of Chiclayo, Peru - 2019. For the development of the research, the questionnaire was used as an instrument, with which the information regarding the study variables was collected and thus be able to determine the level of relationship existing between said variables. For this research, a descriptive study was designed with a mixed approach, correlational scope with a non-experimental design. The population was made up of 30 teachers from the Institution. Educational LLAMPAYEQ. From the correlational analysis, an inverse relationship with statistical significance between Mobbing and job performance is evidenced with a correlation coefficient $-.576$, which is why the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted. The direction of the relationship between the variables is due to the fact that both constructs measure different aspects, that is, as there is a presence of a variable at higher levels, the other decreases. Finally, from the analyzed results, it was possible to conclude that mobbing significantly influences the work performance of the workers of the LLAMPAYEQ Educational Institution in the city of Chiclayo, Peru - 2019. The level of mobbing shown in the organization is high and their job performance is low. In this sense, it is recommended that the directors of the educational institution establish routes of attention to teachers as verbal or written communication channels, which allow the resolution of conflicts that threaten the physical or psychological integrity of the teacher such as mobbing situations that may be influencing their job performance.

Keywords: Bullying, mobbing, job performance

INTRODUCCIÓN

El mobbing es conocido también como acoso moral que se da en el trabajo, suceso que en la actualidad no solo se presenta en nuestro país sino a nivel mundial y que está afectando a un número considerable de trabajadores, los cuales son víctimas de conductas agresivas y humillantes de forma recurrente y generalizada en el tiempo. Estas conductas son proporcionadas por uno o más trabajadores de la misma institución o empresa que buscan que el agraviado renuncie a su puesto de trabajo.

En el Perú, los casos de mobbing son preocupantes, según las informaciones referidas por algunos diarios informativos de nuestro país, nos indican que el 30% de las personas dentro de una organización han sido víctimas de acoso laboral. Por ejemplo, en una encuesta realizada por Aptitud se pudo evidenciar discriminación (41%), bulling laboral (38%) y hostigamiento sexual (19%), por lo cual los especialistas recalcaron que cada año se vienen incrementando notablemente casos de hostigamiento sexual y hostilidad laboral.

El problema principal de la presente investigación se determinó a través de la siguiente interrogante: ¿Cómo influye el mobbing en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019?; como objetivo general se planteó: Determinar la influencia del mobbing en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019, y como hipótesis principal se tuvo que el mobbing influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.

La presente investigación es importante porque buscó analizar el mobbing y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa José A. Quiñonez Gonzales de Chiclayo en el año 2019, siendo el mobbing la principal

causa de desánimo y bajo rendimiento de los trabajadores quienes al no poder lidiar con estas situaciones en muchos casos se ven obligados a renunciar a su trabajo.

El presente estudio es conveniente porque permitirá a los directivos de la Institución Educativa identificar el nivel de mobbing que se ha venido dando y la repercusión el desempeño laboral de los colaboradores, lo que les permitirá implementar estrategias que contribuyan a mejorar las relaciones laborales entre el personal de la institución educativa.

A nivel académico, la investigación que hemos realizado contribuirá como un antecedente para estudios futuros en donde consideren la relación de las variables tratadas.

Las limitaciones encontradas para la realización de este trabajo surgieron al inicio de la investigación, ya que se evidenció limitada base teórica en físico, encontrándose pocos libros y artículos del tema de investigación en librerías y bibliotecas de la localidad.

Esta investigación ha sido organizada en cinco capítulos: desarrollándose en el primer capítulo el marco teórico del tema en donde se incluyen los antecedentes de estudio , también se indican las bases teóricas así como los términos básicos; en el segundo capítulo se presenta las hipótesis y variables de estudio; presentamos en el tercer capítulo la parte metodológica de la investigación, en el cuarto capítulo se indican los resultados obtenidos en el presente estudio; y en el quinto capítulo se muestran la discusión de los resultados ,las conclusiones a las que se llegó y recomendaciones del trabajo.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

Existen varios estudios de diversos autores que tienen relación con el tema a investigar. Los cuáles serán detallados a continuación.

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Olano (2017), en el trabajo titulado “El acoso psicológico como factor de riesgo laboral ¿realidad o tabú en una empresa de turismo en Quito? tuvo por finalidad describir y explorar las diversas situaciones relacionadas a la presencia e intensidad de la violencia psicológica laboral, el acoso psicológico laboral y la presencia del tabú frente al acoso psicológico laboral por el personal administrativo de la empresa de turismo de Quito. La presente investigación fue descriptiva y se utilizaron dos instrumentos: una encuesta y el inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO). Concluyendo que el acoso psicológico laboral fue originado por los directivos de la empresa y también por los compañeros de trabajo. Además, se indicó también que las preferencias, la falta de claridad en las funciones y las tareas pueden ocasionar un descredito laboral en el trabajador, siendo algunos de los factores que facilitan la aparición del acoso psicológico como factor de riesgo laboral en la empresa.

Guzmán (2016), en la tesis titulada: “Incidencia del acoso laboral en los empleados y trabajadores de la sede matriz de la Universidad Central de Ecuador, 2016”, tuvo como objetivo detectar la incidencia del mobbing en los funcionarios del estamento de empleados y trabajadores de la Universidad Central de Ecuador. La investigación fue descriptiva correlacional y no experimental. La muestra de este estudio estuvo conformada por 315 empleados y trabajadores de la Universidad Central de Ecuador. Se empleó el Inventario IVAPT- PANDO, un cuestionario sobre

la capacidad de afrontamiento institucional frente al acoso laboral y un cuestionario de causas desencadenantes del acoso laboral. Luego de analizar la información recabada se concluyó que el 10% de la población de empleados y trabajadores de la Universidad Central presentaron acoso laboral, y que dentro de los factores que originaron esta situación estaban las luchas de poder con el fin de mantener privilegios, provocando en la víctima aislamiento y aumento de carga laboral lo cual contribuyó negativamente al deterioro de su imagen personal.

Morales (2015), en la investigación denominada: "Acoso Psicológico Laboral (Mobbing) y su Impacto en el Desempeño Laboral. Aplicación a los Maestros de los Municipios de Juana Díaz y Ponce, Puerto Rico" tuvo como objetivo hallar los factores motivacionales y ambientales (clima organizacional) que desencadenaban el mobbing y como el maestro se desenvolvía frente a situaciones que se presentaban de acoso laboral. La investigación fue de tipo descriptivo-correlacional y la población de estudio estuvo conformada por 59 trabajadores de la empresa antes mencionada. Se concluyó que el 98.33% de los participantes tenían conocimiento del protocolo a seguir en caso de sufrir alguna situación de acoso y que aún existía un 1% de maestros que no sabían a dónde acudir para buscar ayuda y desconocían los derechos que los protegían en caso de sufrir acoso psicológico laboral.

Matínez (2016), en la tesis titulada "Mobbing y otro tipo de violencias en el clima laboral universitario", tuvo como objetivo determinar la prevalencia del mobbing dentro de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Los datos recolectados para el estudio de caso fueron obtenidos de las adaptaciones hechas al instrumento "Escala de Violencia en el Trabajo" (EVT). La prueba se administró a 72 personas en total, hombres y mujeres, del área administrativa de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, específicamente en la capital del Estado. La investigación fue de tipo cuantitativo y diseño descriptivo. Se concluyó que existía prevalencia del mobbing

dentro de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Se identificó también que la presión constante en los trabajadores les causaba tensiones que los llevaban a descuidar su salud utilizando horarios de refrigerio y descanso para cumplir con el trabajo excesivo que en su horario normal no podían culminar y en que muchos casos dicho trabajo no era relacionado a su competencia.

Pita (2016), en la tesis de maestría denominada: “Relación de la violencia y acoso laboral, desempeño laboral y satisfacción laboral en empleados de una Institución de Educación Superior en Colombia” tuvo como objetivo encontrar la relación entre las variables organizacionales de “Violencia y Acoso laboral”, el “Desempeño laboral” y la “Satisfacción laboral” de los empleados administrativos en una Institución de Educación Superior en Colombia. La metodología utilizada fue de tipo transeccional – correlacional, con un diseño no experimental y su muestra estuvo conformada por 87 empleados administrativos de una Institución de Educación Superior en Colombia. Se concluyó que existía una correlación significativa entre las variables de violencia y acoso laboral, desempeño laboral y satisfacción laboral.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Molina (2018), en la tesis titulada: Mobbing y desempeño laboral en los docentes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018, indicó como objetivo determinar si existe relación entre el mobbing y el desempeño laboral en los docentes del colegio adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018. Para esta investigación se utilizó un diseño experimental del tipo correlacional. La población de esta investigación estuvo conformada por 51 docentes de nivel inicial, primaria y secundaria del Colegio Adventista Americana, a los cuales se les aplicó el cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo (LIPT-60) y el cuestionario de desempeño laboral. Los resultados obtenidos confirmaron que existía una correlación

negativa y moderada entre el mobbing y la resolución de problemas en los docentes del Colegio Adventista Americana de la ciudad de Juliaca.

Rodríguez (2017), en la tesis titulada: “El mobbing laboral en la Institución Educativa Secundaria Politécnico Huáscar de la Ciudad de Puno”, tuvo como objetivo determinar el nivel de mobbing laboral entre los agentes educativos de la Institución Educativa Secundaria “Politécnico Huáscar” de la Ciudad de Puno durante el periodo del año escolar 2016. Para llevar a cabo la investigación se consideró a la población de estudios constituida por 24 agentes educativos de la institución en mención. El tipo de investigación fue básica y se aplicó la ficha de observación para recoger los datos correspondientes al mobbing laboral (O). Por los resultados obtenidos se concluyó que el mobbing laboral entre los agentes educativos se presentó de manera regular en un 54,2%, lo cual fue comprobado con los resultados obtenidos de los diferentes indicadores de la ficha de observación aplicada a cada uno de los agentes educativos. Además, se evidenció que los agentes educativos no fueron conscientes de la existencia del Acoso Laboral dentro de la Institución Educativa y no se realizó la práctica de estrategias educativas para mejorar esta situación.

Gonzales (2017), en la tesis titulada:” Mobbing y Clima Laboral de los colaboradores de la empresa Solis Ingenieros Perú S.A.C. de Trujillo, tuvo como objetivo determinar la relación entre Mobbing y Clima Laboral en colaboradores de la Empresa Solis Ingenieros S.A.C. de la ciudad de Trujillo, se utilizó el diseño de estudio descriptivo-correlacional de corte transversal. La población accesible estuvo compuesta por 56 colaboradores de la empresa antes mencionada; y para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60 y el cuestionario de Clima Organizacional. Se concluyó que los niveles elevados de acoso laboral

generaron un ambiente de trabajo muy denso, donde el colaborador se veía en la obligación de retirarse del grupo con quienes se relacionaba diariamente.

Morales (2017), en la tesis titulada: “Acoso Laboral y depresión en docentes de ambos sexos del nivel secundario del Distrito de Puente Piedra, 2017”, tuvo como objetivo general verificar la correlación existente entre acoso laboral y depresión en docentes, de ambos sexos, del nivel secundario de las Instituciones Educativas de Puente Piedra. La muestra de estudio para esta investigación estuvo constituida por 313 docentes. Los resultados se adquirieron con el Cuestionario HPL – Hostigamiento Psicológico laboral y la escala de autovaloración de la depresión de Zung EAMD. Los instrumentos nombrados se validaron mediante una prueba piloto que fue aplicada a una muestra de 50 docentes. Se obtuvo la confiabilidad de ambas pruebas mediante el criterio de jueces. Se empleó el Coeficiente de correlación de Spearman ya que el p-valor arrojado en la prueba de normalidad es menor que 0.05. Los resultados obtenidos mostraron que existía una correlación positiva y significativa es decir a mayor Acoso Laboral mayor Depresión. Concluyendo que los maestros afectados por el acoso psicológico laboral disminuyeron su rendimiento y que un clima organizacional negativo o tenso hacia mayor la predisposición al acoso psicológico laboral entre los maestros. Por el contrario, cuanto más sano se evidenciaba el clima laboral, menor era la percepción de la disminución del rendimiento por parte del educador.

Pilcón (2016), en la investigación titulada “Hostigamiento psicológico laboral y satisfacción laboral en docentes de educación secundaria de una institución educativa estatal de Trujillo” tuvo como objetivo el estudio de la relación entre el hostigamiento psicológico laboral en docentes trujillanos en una institución educativa estatal del nivel secundario. La investigación fue del tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo

conformada por 110 docentes de ambos sexos; se utilizó para la investigación el inventario de hostigamiento psicológico laboral y la escala de satisfacción laboral. Se concluyó que existía una correlación de las dimensiones: la limitación de la comunicación, desacreditación de la formación profesional del trabajador y compromiso de la salud las cuales relacionaban de forma negativa y significativa con la satisfacción laboral.

Casahuillca (2015), en la tesis titulada: "Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Chilca – 2015, tuvo por objetivo conocer cuál es la relación entre el mobbing y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Chilca -2015. La población de estudio estuvo constituida por 61 trabajadores del Centro de Salud de Chilca de ambos sexos entre nombrados y contratados. El tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo correlacional no experimental. Se aplicó un cuestionario con 26 preguntas relacionadas al mobbing y 13 preguntas relacionadas al desempeño laboral, las mismas que respondieron a las hipótesis de investigación. Los resultados obtenidos indicaron que la relación entre el mobbing y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Chilca fue inversa y significativa; el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Chilca fue de nivel medio, donde el nivel de productividad fue medio y bajos niveles motivacionales hacia el trabajo y las formas más comunes del mobbing que se presentó en el Centro De Salud De Chilca se dieron de forma horizontal manifestándose en hostigamiento entre colegas que fue el más frecuente, seguido del ascendente caracterizado por el hostigamiento del personal subordinado hacia los jefes de áreas o direcciones. Concluyendo que el mobbing afecta al desempeño laboral, donde a mayor presencia de mobbing disminuye el desempeño laboral y a menor presencia de mobbing incrementa el desempeño laboral.

Cachay (2015) en la investigación denominada: “Mobbing: Rendimiento Laboral en la Municipalidad distrital de Sauce 2015”, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el mobbing y el rendimiento laboral, se utilizó la investigación descriptiva correlacional utilizando la teoría de Kahale y Gonzales; con una muestra de 25 trabajadores y se utilizó el instrumento de la encuesta. Se concluyó que los casos de acoso laboral habían generado la disminución de rendimiento de laboral, y se evidenció que existía una relación significativa inversa entre ambas variables.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Mobbing

1.2.1.1. Base teóricas N°1: Leyman

1.2.1.1.1. Definición de mobbing.

Leyman (1996) definió al mobbing como el fenómeno en que una persona o grupo de personas ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente -a menos una vez por semana- y durante un tiempo prolongado -más de seis meses- sobre otra persona en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.

1.2.1.1.2. Dimensiones de acoso en el trabajo

Según Leyman (1996) las dimensiones de acoso en el trabajo o estrategias del acoso son 6:

a. Desprestigio laboral (DL):

La constituyen aquellas situaciones de hostigamiento en el centro laboral en las que se ocasiona un desprestigio o descrédito en el trabajo, pueden ser a través de la alteración en la comunicación, que se traducen en rumores y también calumnias, que tienen el objetivo claro de causar un agravio al trabajador, el cual muchas veces ve como su desempeño laboral es comparado con otros colaboradores de la empresa, solo para minimizar u ocultar sus logros.

b. Entorpecimiento del progreso):

Bloquear sistemáticamente las actividades laborales del trabajador degradándole con tareas inapropiadas en la forma o en el contenido que no están de acuerdo con sus competencias.

c. Bloqueo de la comunicación (BC):

Está conformado por tácticas relativas al bloqueo de la comunicación dentro y fuera de la organización.

d. Intimidación encubierta (IE):

En este grupo de estrategias, se encuentran las ofensas y amenazas ocultas dirigidas al trabajador, que no son descubiertas con facilidad, sin poder detectar a los responsables.

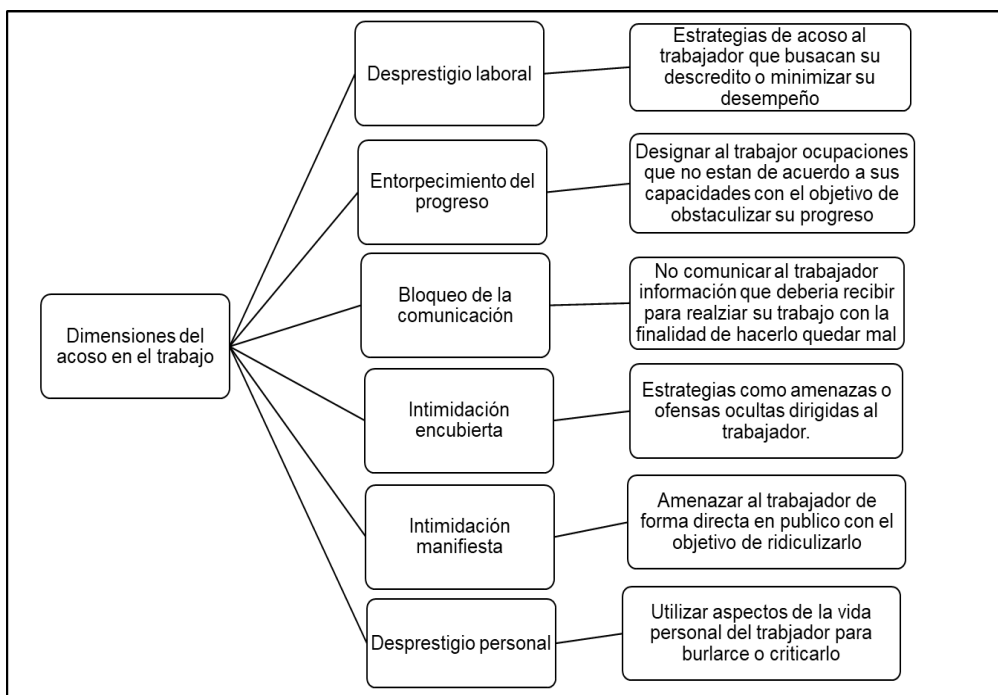
e. Intimidación manifiesta (IM):

Hace referencia a las estrategias donde se producen amenazas de forma directa, además se realizan en pleno público, que pueden ser verbalmente con el objetivo de hacer sentir ridículo a la víctima.

f. Desprestigio personal (DP):

La componen las estrategias relacionadas al desprestigio de la vida privada de la víctima, lejos de la vida laboral, por medio de la crítica, mofa y burlas de su manera de ser vivir y pensar de la víctima.

Figura 1. Dimensiones de acoso en el trabajo según Leyman (1996)



Fuente: Elaboración Propia

Contenido y desarrollo del acoso grupal/moral (“Mobbing”) en el trabajo según Leyman

(1996)

1.2.1.1.3. Fases del Mobbing

Leyman (1996), ha desarrollado a partir de sus experiencias cuatro fases que se dan habitualmente en estos procesos.

a. Fase de conflicto

En esta fase la víctima aun no detecta bien el carácter violento del acosador, por lo cual no constituye propiamente acoso psicológico y suele durar muy poco tiempo. En muchos casos se presentan conflictos interpersonales en la empresa a consecuencia de la existencia de personas y grupos que tienen objetivos e intereses distintos e incluso contrarios, pudiendo provocar altercados, choques y hasta roces entre trabajadores, situaciones que pueden ser consideraras en un primer momento intrascendentes, pero en si serán el comienzo de lo que se convertirá en una situación de acoso en el trabajo, es decir se puede considerar la primera piedra en donde se construirá el edificio del mobbing. En esta fase las víctimas sitúan el “incidente crítico”, aquel que marca un antes y un después y que se recuerda como el acontecimiento que muy lejos de solucionarse a través del diálogo supuso un cambio en los comportamientos habituales.

b. Fase de mobbing o de estigmatización

En esta fase el acosador sistemáticamente y durante un tiempo prolongado pone en ejecución todo un plan de hostigamiento en su víctima a través de conductas perversas, cuyo fin es ridiculizar y aislar socialmente a la víctima, esta segunda fase ya es considerada propiamente mobbing.

A la víctima le cuesta creer lo que está sucediendo llegando incluso a minimizar la situación que está viviendo ante la negación o poca credibilidad del fenómeno por el resto del grupo de trabajadores de la institución a la que pertenece. La duración de esta fase suele ser prolongada en el tiempo ya que va a ir estigmatizando a la víctima e incluso con la colaboración y participación del entorno.

c. Fase de Intervención desde la empresa

Lo que al inicio era un conflicto que solo era conocido básicamente por los miembros del grupo al que pertenece la víctima llega a trascender a los directivos de la empresa, para tratar de resolver esta situación se pueden poner en práctica la solución positiva del conflicto (emplea mecanismos preventivos), o una solución negativa del conflicto (la víctima es considerada como el problema al cual se debe combatir)

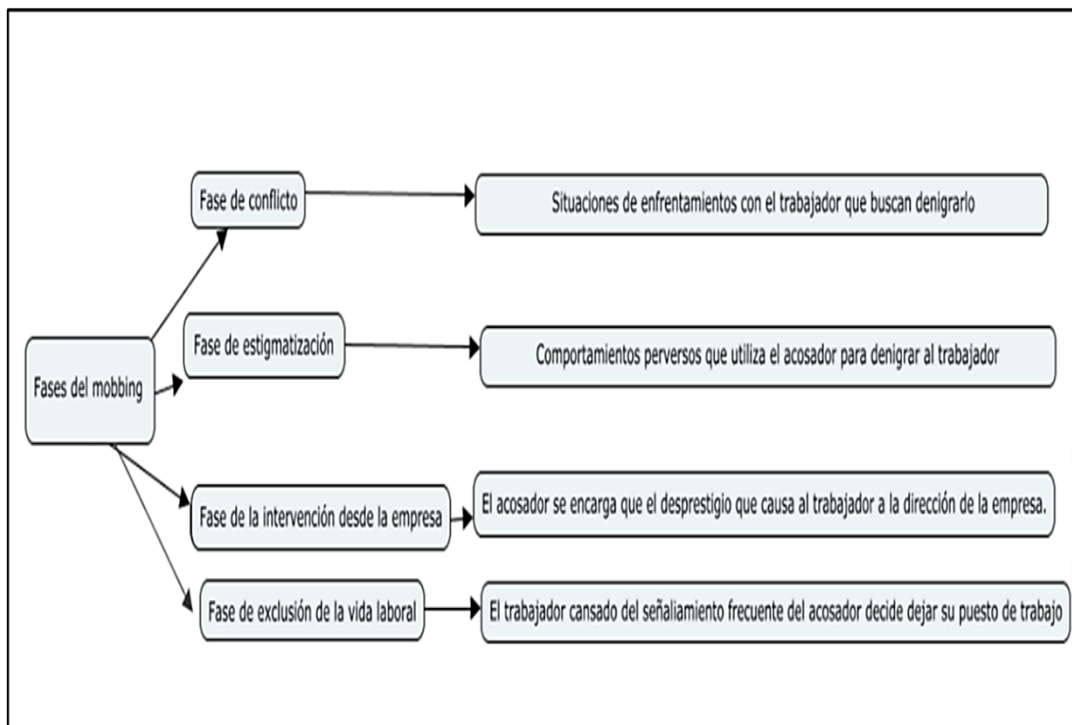
d. Fase de marginación o exclusión de la vida laboral

En esta esta última fase suele evidenciarse que la víctima después de haber vivido muchas situaciones de mobbing, experimentando un constante maltrato psicológico y a veces también físico se ve obligada a abandonar su puesto de trabajo. Suelen presentarse también casos en que la persona hostigada debido a su enorme necesidad de trabajo decide soportar el mobbing estoicamente en su puesto de labores lo que le puede provocar consecuencias muy negativas para su salud física como mental. En los casos más extremos los trabajadores/as acosados pueden llegar al suicidio.

Cuando las demás fases fallan y no se toman las medidas adecuadas y la persona ya está muy cansada a nivel psicológico, el trabajador ya no puede con tanto hostigamiento y se aísla voluntariamente para no seguir sufriendo, o lo aíslan desde la empresa para evitar que manifieste la situación que está viviendo al resto de trabajadores.

Lo ideal para buscar una solución o mitigar el martirio que vive el trabajador acosado sería realizar un cambio de puesto de trabajo que en muy pocos casos se ejecutan

Figura 2. Fases del mobbing según Leyman (1996)



Fuente: Elaboración Propia

Contenido y desarrollo del acoso grupal/moral (“Mobbing”) en el trabajo según Leyman (1996)

1.2.1.2. Base teóricas N°2: Hirigoyen

1.2.1.2.1. Definición de mobbing.

Hirigoyen (2001), manifiesta que el acoso laboral es “todo proceder abusivo (actitud, palabra, gesto o comportamiento) que al ser repetido con frecuencia o de forma sistemática atenta contra la dignidad o integridad física o psicológica de una persona ,degradando el ambiente laboral o poniendo en peligro su puesto de trabajo.

1.2.1.2.2. Los actores del acoso moral

a. La víctima

Hirigoyen (1998), afirma que las víctimas no son personas afectadas de alguna patología o consideradas débiles como los hostigadores quieren hacer creer, al contrario, el acoso tiene su inicio cuando la víctima reacciona contra el autoritarismo de su jefe inmediato y no se deja doblegar. Su capacidad de resistir a la autoridad a pesar de las presiones constantes que recibe es lo que lo conducirá a vivir situaciones frecuentes de mobbing laboral.

b. La empresa

Hirigoyen (1998) afirma que existen determinados entornos organizativos que por sus características incrementan las posibilidades de que en su interior se produzcan acciones de hostigamiento, a través de procedimientos perversos.

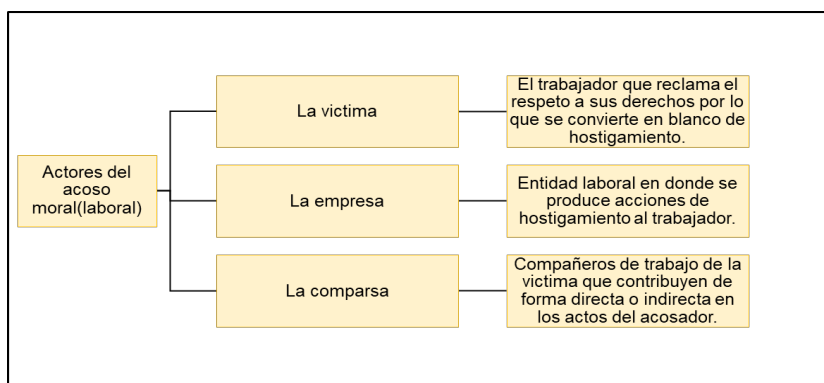
Existen formas de organización que pueden ser en sí mismas dañinas, pues es aquí donde el hostigador encuentra las condiciones a su favor para a agredir a otra persona intentando a toda medida su aniquilación sin que nadie lo pueda frenar ni descubrir ya que trata de que sus acciones siempre queden impunes.

c. La comparsa

Hirigoyen (1998) manifiesta que con este término se refiere a aquellos compañeros de trabajo de la víctima, que sin estar involucrados en el acoso de una manera directa participan en el, y puede ser de manera activa, reproduciéndolo los actos del acosador principal por que la víctima les cae mal y encuentran una oportunidad para molestarla o también para sumar puntos con sus jefes. Pero también están los compañeros de trabajo que presentan una actitud pasiva frente a las injusticias que son testigos, movidos por la comodidad o el miedo.

Todos ellos son los cooperantes si los cuales el acoso no podría continuar durante mucho tiempo.

Figura 3. Actores del acoso moral(laboral) según Hirigoyen (1998)



Fuente: Elaboración Propia

1.2.1.3. Base teóricas N°3: Piñuel

1.2.1.3.1. Definición de mobbing.

El acoso moral(mobbing), consiste en el permanente y deliberado maltrato verbal y psicológico que recibe un trabajador por parte de uno o varios compañeros, que presentan una conducta cruel con el objetivo de lograr su destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes métodos (Piñuel y Oñate, 2006).

1.2.1.3.2. Objetivo del mobbing.

Piñuel (2004), considera que es fundamental indicar que la finalidad de este fenómeno consiste en amedrantar, intimidar, y destruir intelectual y emocionalmente a la víctima, y finalmente lograr que está en muchos casos termine dejando su puesto de trabajo debido a las conductas que el acosador ejerce de manera permanente sobre ella.

El hostigador, aprovecha en muchos casos situaciones que experimenta la organización como reducción de costes, reorganización, burocratización, cambios vertiginosos, etc. para encaminar una serie de impulsos y tendencias dirigidas a dañar a su víctima.

1.2.1.3.3. Características del Mobbing

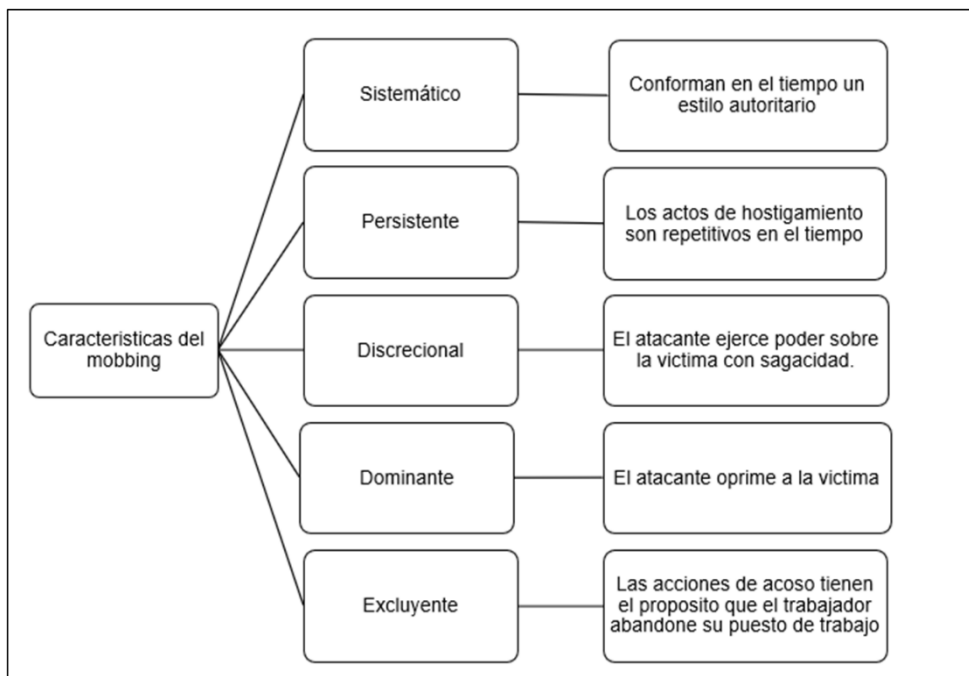
- a. Las características del mobbing según Piñuel (2001) son las siguientes:**

- Es sistemático por lo que las acciones son siempre similares y a través del tiempo van conformando un estilo autoritario.
- Es persistente, porque los hechos que se realizan con el fin de incomodar a la víctima son de tipo repetitivo en las formas y tiempo.
- La víctima siempre es la parte más débil en la relación al atacante, el cual es el que ejerce el poder y lo utiliza de forma discreta para alcanzar su objetivo y tiene la posibilidad de hacerlo discrecionalmente por lo que sus agresiones suelen ser camufladas.
- La presión psicológica que ejerce el hostigador con el poder que tiene sobre la víctima le ocasiona miedo y desvalorización en su trabajo.
- El objetivo final es lograr un ambiente laboral inestable poco atractivo, conflictivo para alejar a su víctima de su puesto de trabajo u obligarla a renunciar.
- El mobbing es considerado como una expresión grave ya que se puede llegar hasta a lanzar a la víctima injurias de distinto tipo lo que puede lesionar su autoestima y disminuir su valor. Son pocos los casos que se han reportado que llegan hasta la agresión física.
- El mobbing no es una enfermedad, es un comportamiento perturbador y cruel, que trae como consecuencia en quienes son acosados, estrés, enfermedades psicosomáticas, que afectan su salud y su tranquilidad en su centro laboral.

b. Las acciones más típicas de este comportamiento son:

- Discriminarla
- Atacar todo lo que hace
- Hacer ver a la persona como extraña o rara en su entorno laboral y otras tantas acciones de esta naturaleza.
- Abrumar a la víctima con tareas
- Asignarle tareas de difíciles de realizar
- No permitirle hablar en reuniones trabajo
- Ridiculizarla en publico
- No contestarle el saludo
- Manifestar favoritismo por otros compañeros.
- Hacer comparaciones en descredito de su reputación

Figura 4 .Características del mobbing según Piñuel (2001)



Fuente: Elaboración Propia

El acoso moral en el trabajo según Hirigoyen (2001)

1.2.1.3.4. Frecuencia y duración del Mobbing

Piñuel (2003) establece que un 25% de los trabajadores norteamericanos han pasado o pasaran a lo largo de sus carreras profesionales el acoso psicológico. No hay instituciones ni situaciones específicas determinadas para que se dé el fenómeno mobbing, se indica que éste suele manifestarse con más frecuencia en empresas con un gran número de trabajadores (más de 50 empleados/as), especialmente universidades, hospitales y empresas desorganizadas, con un organigrama poco claro y con muchos mandos intermedios. Aquellas empresas donde no existe un diseño claro de promoción profesional y en donde los puestos de responsabilidad y poder están sometidos.

El acoso laboral está afectando a muchos trabajadores en todo el mundo. Se desconocen las cifras exactas posiblemente sean tan grandes que es difícil imaginarlas. Es difícil cuantificar con exactitud este fenómeno, por lo que cada investigador maneja cifras diferentes ya que, en primer lugar, el acoso no se encuentra claramente definido; y, en segundo lugar, las cifras se calculan a partir de autoinformes. Muchas personas que dicen haber sido acosadas, probablemente no lo hayan sido, ya que en muchos casos se confunde el acoso laboral con el estrés.

Este problema está tomando una gran importancia a nivel mundial ya que no solo está afectando a la persona que lo padece sino se está convirtiendo en un problema social.

1.2.1.3.5. Tipos de mobbing

1.2.1.3.5.1. Acoso vertical

Piñuel (2001) menciona que el acoso vertical es el que se da desde las diferentes posiciones jerárquicas Empleador-Empleado, Empleado-Empleador.

- **Acoso vertical descendente o bossing**

El acoso es ejercido por el superior jerárquico contra un trabajador o trabajadora. Este caso es el más frecuente, el sujeto acosador se desempeña como jefe de la víctima, quien está subordinada a él. El acosador utiliza vejaciones, amenazas, insultos, en público o privado haciendo uso de su autoridad y jerarquía para marginar a la víctima o dejarla sin trabajo que realizar o para darle trabajos distintos a su competencia que le generaran malestar, controlando de manera mal intencionada el desempeño laboral de la víctima.

Cuando un jefe ejerce acoso laboral en contra de su(s) subordinado(s). Esto, abusando de posición de superioridad, y mediante diversas acciones: Asignación de una sobrecarga laboral, rechazo a las iniciativas del empleado, represión en público, amenazas de despido en caso no se cumplan los objetivos trazados, entre otros.

- **Acoso vertical ascendente**

Es el menos habitual y se ejerce desde un puesto inferior contra un cargo superior. En este caso, se presenta la agresión por parte de uno o varios trabajadores u subordinados hacia el jefe o superior inmediato.

Esta forma de mobbing es poco común suele ocurrir cuando por algún motivo en las organizaciones colocan en cargos superiores a personas ajenas a la empresa y su gestión no es aceptada por los trabajadores porque ellos deseaban cubrir ese cargo . Puede suceder también cuando los subordinados protestan ante la conducta arrogante, parcializada y autoritaria de un jefe.

- ***Acoso horizontal***

Es el que se produce entre compañeros de trabajo con la misma categoría o nivel jerárquico. Cuando el mobbing se da entre personas o grupos de personas de cargos iguales.

Las causas que pueden originar este tipo de hostigamiento son muchas:

Un grupo de trabajadores intenta forzar a otro trabajador reticente a conformarse con normas implícitas fijadas por la mayoría.

Enemistad personal o inquina de uno o varios de los compañeros.

-Un grupo de trabajadores la toma con uno o varios de los compañeros por “falta de trabajo” o aburrimiento.

Se arremete contra una persona débil, o que presenta defectos físicos para dar pase a la agresividad constante.

Se produce la agresión por diferencias que se tienen con respecto a la víctima relacionadas a la religión, edad, raza o sexo

- ***Acoso mixto***

Se combinan varios tipos de acoso durante la agresión u hostigamiento laboral. Participan por lo general conjuntamente los superiores y compañeros de trabajo.

Se origina generalmente cuando la víctima presenta destacadas competencias y habilidades en su puesto de trabajo lo que representa una amenaza real para el grupo victimario.

1.2.1.3.6. Frecuencia y duración del Mobbing

Piñuel (2003), establece que un 25% de los trabajadores norteamericanos han experimentado o experimentarán a lo largo de sus carreras profesionales el acoso psicológico. Aunque no hay situaciones o empresas específicas para que se dé el fenómeno, se apunta que éste aparece con más frecuencia en empresas grandes, de más de 50 empleados/as (especialmente universidades y hospitales) y empresas desorganizadas, con un organigrama poco claro y con muchos mandos intermedios. Aquellas empresas donde no existe un diseño claro de promoción profesional o bien que el acceso a puestos de responsabilidad y poder está sometidos a procesos de votación personal, suelen ser el punto de proliferación para este tipo de agresiones.

El acoso laboral afecta a muchos trabajadores en todo el mundo. Probablemente las cifras que se desconocen sean tan grandes que es difícil imaginarlas.

Resulta extremadamente difícil cuantificar con exactitud este fenómeno, ya que cada investigador proporciona cifras diferentes debido a que, en primer lugar, el acoso no está perfectamente definido; y, en segundo lugar, las cifras suelen calcularse a partir de auto informes.

En definitiva, aunque la diversidad de cifras es amplia, la importancia que ha tomado el problema a nivel mundial es muy significativa.

1.2.1.3.7. El mobbing y los efectos en la salud física

Según Piñuel (2001), la alteración de la salud física originada por el acoso psicológico laboral se puede agrupar en 6 grupos de efectos perniciosos:

- ✓ Hiper reacción psíquica como efectos cognitivos
- ✓ Síntomas de estrés psicosomáticos.
- ✓ Síntomas de desajuste del Sistema Nervioso Autónomo
- ✓ Desgaste físico, como síntoma producido por estrés mantenido durante mucho tiempo
- ✓ Trastornos del sueño,
- ✓ Debilidad y cansancio.

Esta relación de enfermedades psíquicas, puede provocar graves consecuencias encaminadas a un resultado más trágico como es el suicidio cuyo desenlace proviene de una situación de acoso psicológico laboral permanente.

1.2.1.3.8. El mobbing y la organización empresarial

Según Piñuel (2001), el mobbing repercute también de forma negativa sobre la organización empresarial, dañando la imagen de la misma, aumentando el nivel de ausencia, afectando a la calidad y productividad de la misma, lo que ocasiona considerables costes sociales como también a la empresa.

1.2.1.4. Base teóricas N°4: Arbonés

1.2.1.4.1. Definición de mobbing.

Según Arbonés (2014), el acoso laboral es una tensión sutil aplicada con actos de violencia psicológica en dosis pequeñas, con el objetivo de llevar a la muerte moral a un trabajador.

1.2.1.4.2. El acoso laboral en función de su procedencia

Según Arbonés (2014), en función de la procedencia, se puede decir que la conducta violenta puede estar dirigida desde la jerarquía, de los compañeros de trabajo o de los subordinados, distinguiéndose así el acoso laboral ascendente, descendente, horizontal y mixto.

✓ Acoso laboral descendente:

El acoso moral descendente, también es denominado como acoso empresarial, ya que ejerce una presión laboral desde una posición de poder que presume el sujeto activo frente al pasivo, sin tener la necesidad de una coalición con otras personas de la empresa, puesto que la posición jerárquica facilita plenamente el hostigamiento.

✓ El acoso moral ascendente:

Lo ejercen uno o varios subordinados sobre aquel que ostenta un cargo jerárquico superior en la organización; generalmente suele producirse cuando alguien externo a la empresa ingresa ocupando un puesto en un rango laboral superior o cuando un trabajador es promovido a un puesto de confianza o de responsabilidad mayor.

✓ ***El acoso moral horizontal***

Se da entre aquellos trabajadores con puestos iguales o similares dentro de la organización de la empresa. Si bien realmente no se ejerce un poder jerárquico, pero sí un constante poder psicológico.

La protección del trabajador acosado en estos casos no podrá buscarse en la figura del empresario, ya que es nula. Sin embargo, la responsabilidad del acoso debe recaer sobre el empresario o cargo de la empresa –persona física- y sobre la empresa –persona jurídica.

✓ ***Acoso laboral mixto***

El acoso laboral mixto es aquel en el que participan trabajadores que están ocupando un cargo superior jerárquico y compañeros de trabajo del mismo rango, o también se combinan al mismo tiempo personas de rango jerárquico superior, compañeros o subordinados.

1.2.1.4.3. El acoso laboral en función de la intencionalidad del acosador

Arbonés (2014) manifiesta la existencia de cuatro tipos de acoso laboral teniendo en cuenta la intencionalidad del acosador, los cuales son el acoso laboral estratégico, de dirección, perverso y disciplinario.

✓ ***El acoso laboral estratégico:***

Corresponde a la táctica de la empresa, teniendo como fin que la víctima de forma voluntaria cancele su contrato de trabajo, para así no tener que pagarle la indemnización correspondiente por despido injustificado. Se le conoce también como acoso laboral institucional.

✓ ***El acoso laboral de dirección:***

Puede tener una variada finalidad, como puede ser, por un lado, minimizar cada vez más los recursos humanos para así reducir los costes de personal; o por otro lado, buscar la salida de aquel trabajador que sobresale de forma brillante y es visto como un líder por considerar que este puede arrebatar la credibilidad al superior jerárquico.

✓ ***El acoso laboral perverso***

Este tipo de acoso no tiene una razón ni objetivo laboral, sino que se basa en la personalidad manipulativa y hostigadora del acosador.

El acosador cuenta con un perfil que es seductor, lo que hace que rápidamente se gane la confianza de la víctima, y de los demás trabajadores para obtener datos relevantes sobre la situación personal, familiar y profesional de la víctima con la intención de usarla a su conveniencia para hacerle daño. Este tipo de acosador suele llevar a cabo el mobbing frente a la víctima y sin testigos, suele amenazarla o chantajearla si no hace lo que él le solicita.

El objetivo de este tipo de mobbing es destruir psicológicamente a la víctima, humillándola y aislándola, y es uno de los que deja más secuelas en la persona hostigada. Es un tipo de mobbing muy perjudicial que suele ser entre compañeros de trabajo y es el más difícil de impedir. porque el acoso no puede solucionarse implantando estrategias de trabajo mientras que la persona que acosa siga en la organización, por ello la única solución es que el acosador sea despedido o trasladado a otro centro laboral

✓ ***El acoso laboral disciplinario:***

Es una estrategia que generalmente lo utiliza el acosador para generar miedo tanto en la víctima como entre sus compañeros advirtiéndoles los que les puede pasar si actúan de la misma manera del acosado. El acosador castiga a los que no cumplen sus órdenes. creando un clima laboral en el que nadie se atreve a llevar la contraria al superior. Este tipo de mobbing suele darse contra las personas cuyo perfil profesional sobrepasa al del acosador.

1.2.2. Desempeño laboral.

1.2.2.1. Base teóricas N°1: Robbins

1.2.2.1.1. Definición de desempeño laboral

Según Robbins y Timothy (2013), el desempeño laboral es el proceso competente relacionado a la calidad de servicio o de trabajo que ofrece la persona dentro de la organización donde labora, el cual

contribuye para el logro de los objetivos propuestos en la empresa, generando en el trabajador un desarrollo de sus funciones con motivación y satisfacción laboral. En las organizaciones el desempeño define la productividad laboral, aquí entran a tallar desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, es decir, la capacidad que debe tener un trabajador para hacer, elaborar, producir, y concluir un trabajo de buena calidad en el menor tiempo posible, estando siempre monitoreado por superiores dando como resultado su desenvolvimiento y productividad en el puesto que realiza sus funciones.

1.2.2.1.2. Dimensiones del desempeño laboral

Para Robbins y Timothy (2013), las dimensiones del desempeño laboral son las siguientes:

✓ **Capacidad laboral:**

La capacidad laboral se manifiesta en las actitudes que realiza el trabajador en una organización expresada a través de su experiencia, conocimientos, habilidades o inteligencia que refleja en su área de trabajo.

✓ **Desenvolvimiento:**

Capacidad de involucrarnos en el crecimiento de las aptitudes y destrezas que un trabajador optimiza a través de la comunicación directa y abierta; en la que los trabajadores se conocerán a sí mismos conllevando al bienestar social y excelencia personal.

✓ **Eficacia:**

Se define de qué manera hacer las cosas correctas, es decir; acciones del ambiente laboral que se desarrollaran para que la organización logre alcanzar sus objetivos. Ser eficaz permitirá medir el desempeño individual de cada trabajador.

✓ **Perfil del trabajador:**

Determinado a través del comportamiento y características que presenta el trabajador en la empresa, comportamiento está orientado a la edad, sexo e identificación con la empresa.

1.2.2.1.3. Objetivo del desempeño laboral

Para Robbins y Timothy (2013), el objetivo general es precisar las necesidades que la organización necesita para seguir creciendo. Por tal motivo, se detectan necesidades de capacitación y desarrollo para dar conocimientos a los trabajadores y puedan desenvolverse adecuadamente en un puesto de trabajo desarrollando sus habilidades y competencias lo más eficaz posible. Por último, brindan retroalimentación a los trabajadores sobre la estructura en que la empresa distingue su desempeño, esto con frecuencia sirve como base para la entrega de beneficios.

1.2.2.1.4. Métodos para evaluar el desempeño laboral

Según Robbins y Timothy (2013), los métodos de la evaluación de desempeño varían de una organización a otra porque cada una tiende a construir su propias políticas y sistemas para evaluar el desempeño de las personas.

✓ ***Método de escalas Gráficos:***

Es el más frecuente por su sencillez. Este procedimiento mide el cumplimiento de las personas con factores ya definidos; sin embargo, un inconveniente respecto a este método es que está sujeto a errores ya que cada persona de acuerdo a su campo psicológico percibe e interpreta las situaciones, esta interferencia subjetiva y personal, lleva a muchos evaluadores al efecto de los estereotipos, por los cuales los evaluadores consideran que un empleado sobresaliente es óptimo en todos los factores.

✓ ***Método de elección forzada***

Se basa en evaluar el desempeño personal por medio de frases alternativas que describen el tipo de desempeño individual. Cada grupo está compuesto por dos, cuatro o más frases, y el evaluador debe elegir una o dos alternativas que expliquen mejor el desempeño del trabajador, por eso se llama "elección forzada".

✓ ***Método de investigación de campo***

El método consiste en que el superior realiza la evaluación del desempeño con la asesoría de un experto en la rama. El experto tendrá la misión de acudir a cada área para hablar con los jefes sobre el desempeño de sus colaboradores; a ello se debe el nombre de investigación de campo.

✓ ***Método de incidentes críticos***

Es un método sencillo de evaluación; se basa en que la actitud del ser humano tiene peculiaridades extremas, es decir es capaz de generar resultados positivos y exitosos o negativos que pueden llevar al fracaso. Se apropia de características ubicadas dentro de las que son de extremo positivas o negativas; las características positivas deben desarrollarse y emplearse mientras que las negativas deben eliminarse o reformarse.

✓ ***Métodos de frases descriptivas***

Este método difiere solo del método de elección forzada en que no es imprescindible escoger las frases. El evaluador destaca las frases que califican el desempeño del personal de manera positiva y las que muestran el desempeño de forma negativa. Estos métodos se pueden aplicar a través de un ordenamiento grupal o individual, lo cual hace que la evaluación sea enfocada en el logro de los objetivos organizacionales.

1.2.2.2. Base teórica N°2: Chiavenato (2000)

1.2.2.2.1. Definición de desempeño laboral

Chiavenato (2000), menciona que el desempeño laboral es la forma de comportarse del trabajador en el ambiente laboral, teniendo en cuenta sus objetivos individuales como también los que fija la empresa.

Tales comportamientos y necesidades que busca el personal siempre van a influir en los resultados de la organización, respondiendo a las amenazas y pertinencias de la economía.

1.2.2.2. Elementos que influyen en el desempeño laboral

Chiavenato (2002), expone que el desempeño laboral está determinado por factores actitudinales de la persona y factores operativos tales como:

La actitud, la disciplina, la responsabilidad, la discreción, la iniciativa, habilidad de seguir, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, exactitud, cantidad, calidad, así como también trabajo en equipo y liderazgo.

1.2.2.3. Evaluación del desempeño humano

Chiavenato (2000) menciona que la evaluación del desempeño es una constante apreciación del desempeño del potencial de desarrollo del individuo en el cargo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona.

Una evaluación es un concepto dinámico, ya que los empleados son siempre evaluados con cierta continuidad, sea formal o informalmente, en las organizaciones. Es un medio a través del cual es posible localizar problemas de supervisión de personal, de integración del empleado a la organización o al cargo que ocupa, etc.

1.2.2.3. Base teórica N°3: Campbell (1990)

1.2.2.3.1. Definición de desempeño laboral

Campbell (1990), definió el desempeño laboral como cualquier conducta cognitiva, psicomotora, motora o interpersonal, bajo el control del individuo, graduable en términos de habilidad y relevante para las metas organizacionales.

1.2.2.3.2. Dimensiones del desempeño laboral

Campbell (1990) menciona que son cinco las dimensiones para la variable desempeño laboral:

- ✓ Dominio de tarea específica de empleo,
- ✓ Demostración de esfuerzo,
- ✓ Disciplina personal,
- ✓ Ayudando a otros
- ✓ Mostrar escrupulosidad organizacional.

1.2.2.3.3. Características del desempeño laboral

Para Campbell (1990) las características del desempeño laboral son:

- El desempeño laboral debe ser definido en términos de comportamientos, no de resultados.
- El comportamiento en la organización incluye sólo los comportamientos que son relevantes para el logro de las metas de la organización
- El desempeño laboral es multidimensional.

1.2.2.3.4. Determinantes directos del desempeño laboral

Campbell (1990), propuso tres determinantes directos del desempeño laboral:

Conocimiento declarativo (CD) => comprensión de lo que se necesita para la tarea

Habilidades y conocimiento procedimental (HCP) => tener conocimiento referente a como se va a desarrollar la tarea

La motivación (M) => Son condiciones responsables que influyen en las variaciones en intensidad, calidad y dirección de la conducta.

1.2.2.3.5. Tipos de medidas del desempeño

Campbell (1990), considera 3 tipos de medidas de desempeño:

- **Las medidas objetivas:** Hace referencia a datos que pueden ser cuantificables de los resultados del trabajo tales como fabricación, volumen de ventas y el número de documentos.
- **Las medidas de juicio:** Esta evaluación es realizada teniendo en cuenta la efectividad de la conducta laboral de un individuo; este juicio lo realizan los supervisores dentro del contexto de la evaluación del desempeño.
- **Las medidas de personal:** Esta referida a la medición que se encuentra en el archivo de personal la cual incluye un historial del trabajador referida a ausencias, accidentes, impuntualidad, tasa de avance, acciones disciplinarias y recomendaciones de la conducta meritoria.

1.2.2.4. Base teórica N°4: Snell y Bohlander (2013)

1.2.2.4.1. Definición de desempeño laboral

Snell y Bohlander (2013), definen al desempeño laboral como una parte fundamental de los procedimientos de administración del desempeño, es el resultado de un proceso anual o bianual en el que un gerente evalúa el desempeño de un trabajador en relación a los requerimientos de su puesto utilizando la información obtenida para indicarle a la persona dónde se necesitan mejoras y por qué.

1.2.2.4.2. Dimensiones del desempeño laboral según Snell

Snell y Bohlander (2013) considera cinco dimensiones del desempeño laboral:

✓ **Conocimiento del trabajo:**

Esta dimensión consiste en como el colaborador comprende todas las fases de su trabajo y asuntos relacionados a ello.

✓ **Iniciativa**

Es la capacidad para crear, dar origen o desarrollar ideas sin esperar las ordenes de los superiores.

✓ **Aplicación**

Se refiere a la atención y aplicación del trabajo cotidiano por parte de los colaboradores en su área de labor.

✓ **Calidad de trabajo**

Busca que los colaboradores cuenten con la habilidad de ser minuciosos, manejen la limpieza y sean lo más precisos en su labor cotidiana.

- ✓ **Volumen de trabajo**

Cantidad de trabajo aceptable.

1.2.2.4.3. Indicadores del desempeño laboral

Snell y Bohlander (2013) considera los siguientes indicadores en las 5 dimensiones:

- **1. Conocimiento del trabajo**

- ✓ **Herramientas al servicio del negocio**

Se entiende como la capacidad que todo colaborador debe tener para comprender y utilizar correctamente el equipo, la tecnología y los productos relevantes que se requieren para la realización adecuada de sus tareas, estos recursos son proporcionados por la empresa con la finalidad de apoyar a la mejora del conocimiento de sus trabajadores.

- **2. Iniciativa**

- ✓ **Creatividad en soluciones**

Ocurre cuando el colaborador demuestra la capacidad para actuar y resolver los pequeños problemas que surgen cada día sin la necesidad de recibir algo en especial para llegar a una solución.

- **3. Aplicación**

- ✓ **Flexibilidad**

Se refiere a la aptitud del trabajador para recibir puntos de vista de superiores o jefes inmediatos y reconocer

que la forma de ver las cosas de los demás es tan válida como la suya, cambiando cuando sea necesario.

✓ **Tolerancia a la presión**

En el caso de los trabajadores del área operativa de una empresa es indispensables que ellos cuenten con la habilidad de trabajar bajo presión, de esa forma puedan seguir actuando con eficacia en situaciones de presión, de tiempo, desacuerdo, oposiciones y diversidad. Es la capacidad que debe tener el colaborador para responder al trabajo con un alto grado de desempeño en medio de situaciones que requieran mucha exigencia.

➤ **4. Calidad de trabajo**

✓ **Metodología para la calidad**

Es la capacidad para asegurarse que el trabajo del colaborador se relacione adecuadamente con los procesos de funcionamiento de la empresa. Se entiende también, como la habilidad para concluir simultáneamente las actividades del negocio del cliente y la forma de trabajar de su propia empresa.

➤ **5. Volumen de trabajo**

✓ **Eficiencia**

Se entiende como la capacidad para cumplir con los objetivos de productividad establecidos, de acuerdo con los resultados esperados.

1.3. Definición de términos básicos

- ✓ **Mobbing:** Ofensa verbal y sistemática que recae en un colaborador ya sea por parte de uno o más colaboradores de modo frecuente en varias ocasiones. Para Leyman (1996) las dimensiones del mobbing son 6: desprestigio laboral entorpecimiento del progreso, bloqueo de la comunicación, intimidación encubierta e intimidación manifiesta. Para este trabajo de investigación el mobbing será visualizado en 4 dimensiones las cuales son desprestigio laboral, entorpecimiento del progreso, intimidación encubierta e intimidación manifiesta.
- ✓ **Desempeño laboral**
El desempeño laboral es el reflejo del rendimiento que un trabajador demuestra al realizar las actividades laborales que le corresponden.
Para este trabajo de investigación el desempeño laboral será visualizado en 4 dimensiones las cuales son capacidad laboral, desenvolvimiento, eficacia, perfil del trabajador.
- ✓ **Trabajador a cargo del dictado de clase:** Es la persona que imparte conocimientos enmarcados en una determinada ciencia o arte. Su función consiste en facilitar el aprendizaje para que el alumno lo alcance de la mejor manera posible.
- ✓ **Calumnias:** Son expresiones o acciones a través de los cuales una persona imputa a otra la comisión de un hecho que supone daño a su honor.
- ✓ **Descredito:** La disminución o pérdida de la buena reputación o buena fama de una persona.

- ✓ **Aislamiento laboral:** Restricción o prohibición de las posibilidades de comunicación con los compañeros, por teléfono o correo electrónico. etc.
- ✓ **Amenazas:** Es una persona o cosa que constituye una posible causa de riesgo para alguien o algo.
- ✓ **Daños:** Perjuicio o que se le propicia o genera a una persona, tras la acción de otro y que terminará por afectar, ya sea a su persona o bien a sus bienes materiales e intereses
- ✓ **Cuestionamientos:** Opiniones sobre alguien o algo, basado en la razón o de algún fundamento en especial, así en poner la duda lo que está afirmando.
- ✓ **Humillaciones:** Son cualquier comentario, acción, que daña la dignidad u orgullo de una persona.
- ✓ **Violencia psicológica:** Es la agresión de una o más personas a otra con insultos e injurias con la finalidad de causar en la persona agredida, daño psicológico y emocional.
- ✓ **Comentarios degradantes:** Comentarios que rebajan o humillan a una persona.
- ✓ **Puesto de trabajo:** Un puesto de trabajo es aquel espacio en el que un individuo desarrolla su actividad labor.
- ✓ **Sobrecarga laboral:** Designar funciones adicionales al trabajador de forma excesiva, desproporcionada y constante.
- ✓ **Bienestar en el centro de labores:** Implica que el trabajo se organiza pensando en el bienestar físico y mental del trabajador.

- ✓ **Percepción del trabajo:** Es el conocimiento del puesto de trabajo, el dominio teórico y práctico que tiene el trabajador de las actividades que realiza como parte de sus funciones en su trabajo.
- ✓ **Metas alcanzadas:** Hace referencia al resultado del esfuerzo realizado para que los objetivos programados se hayan podido concretar.
- ✓ **Ausencia de reconocimiento:** Es ignorar los aciertos y logros de los trabajadores.
- ✓ **Identificación con la empresa.** Es el compromiso incondicional con la empresa para alcanzar sus metas y objetivos.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas

2.1.1. Hipótesis General:

- ✓ **Hg:** El Mobbing influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.

2.1.2. Hipótesis Específicas:

- ✓ **H1:** El mobbing influye significativamente en la capacidad laboral de los trabajadores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.
- ✓ **H2:** El mobbing influye significativamente en el desenvolvimiento de los trabajadores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.
- ✓ **H3:** El mobbing influye significativamente en la eficacia de los trabajadores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.
- ✓ **H4:** El mobbing influye significativamente en el perfil de los trabajadores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.

2.2. Variables y definición operacional

2.2.1. Variable Independiente: Mobbing

Leyman (1996), lo define como el fenómeno en que una persona o grupo de personas ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente

-a menos una vez por semana- y durante un tiempo prolongado -más de seis meses- sobre otra persona en el lugar de trabajo.

2.2.2. Variable Dependiente: Desempeño laboral

Según Robbins y Timothy (2013), el desempeño laboral es el proceso competente relacionado a la calidad de servicio o de trabajo que ofrece la persona dentro de la organización donde labora, el cual contribuye para el logro de los objetivos propuestos en la empresa, generando en el trabajador un desarrollo de sus funciones con motivación y satisfacción laboral.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Enfoque de investigación.

Según Hernández et al (2010), el enfoque mixto es un conjunto de procedimientos críticos, sistemáticos y empíricos de investigación e involucran la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno de estudio.

Para esta investigación se determinó un enfoque mixto; debido a que se empleó técnicas de investigación de tipo cualitativa y cuantitativa. Es cualitativa porque se aplicó la entrevista, la cual es un soporte para describir la realidad problemática, para seleccionar dimensiones e indicadores y para elaborar el instrumento de medición. Además, la investigación es cuantitativa ya que el objetivo de la presente tesis fue determinar la influencia del mobbing en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú-2019, por lo que se midieron las variables a través de indicadores, y se aplicó las encuestas para recolectar los datos que luego fueron procesados e interpretados haciendo uso de la estadística.

3.1.2. Alcance: Correlacional

Según Hernández et al (2010), los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación. La finalidad de este tipo de estudio conocer grado de asociación o relación que existe entre dos o más conceptos, variables o categorías en un contexto en particular.

Esta investigación tiene un alcance correlacional, ya que el propósito fue determinar el grado de relación que existe entre la variable independiente (mobbing) y dependiente (desempeño laboral). En ese sentido, la investigación respondió la pregunta: ¿Cómo están relacionados el mobbing y el desempeño laboral?

La interpretación de la contrastación de hipótesis se hará con el escalonamiento o coeficiente de interpretación de Bisquerra (2009).

Tabla 1. Coeficiente de Interpretación de correlación

Relación directa (positiva)	Relación inversa (negativa)	Interpretación
De 0 a 0,20	De 0 a - 0,20	Correlación prácticamente nula.
De 0,21 a 0,40	De -0,21 a - 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	De -0,41 a - 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	De -0,71 a - 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1.00	De -0,91 a -1.00	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra, R. (2009). Metodología de la investigación educativa.

3.1.3. Tipo de investigación

Según Hernández et al (2010), los estudios descriptivos buscan especificar las características, propiedades y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

En la presente investigación se utilizó un estudio de tipo descriptivo, ya que se midió de manera independiente o conjunta a las variables mobbing y desempeño laboral en los trabajadores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.

3.1.4. Diseño de investigación.

Hernández et al (2010), definen al diseño no experimental como la investigación que se realiza sin haber manipulado deliberadamente las variables y en la que se observa solo los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

La presente investigación presenta un diseño no experimental, debido a que las variables de estudio no fueron manipuladas solo se observó cómo suceden los fenómenos en la realidad. Asimismo, el diseño es de tipo transversal porque el tema de investigación se enfocó solo en el año 2019.

3.1.5. Unidad de análisis

Según Hernández et al. (2010), para seleccionar una muestra, lo primero que hay que hacer es definir la unidad de análisis (individuos, organizaciones, comunidades, situaciones, eventos, etc.). Una vez definida la unidad de análisis se delimita la población.

La unidad de análisis en el presente estudio estuvo constituida por un trabajador de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo – 2019.

3.2. Diseño muestral

3.2.1. Población.

Para Hernández et al. (2010), la población es el conjunto de todos los casos que coinciden con una serie de especificaciones. Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

La población está constituida por los trabajadores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú-2019. El tamaño de la población estuvo conformado por 30 trabajadores, los cuales cumplen con los criterios para realizar la investigación.

a. Criterios de inclusión de la población de estudio.

Para el presente estudio, se consideró incluir a todos los trabajadores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, en ambos horarios de trabajo, por lo que se consideró a los profesores del turno mañana y turno tarde. Las características básicas que se tuvo en cuenta para la población del estudio, fue que conformaran parte los trabajadores de la Institución Educativa sin importar sin distinción entre nombrados y contratados. En la población se incluyeron tanto mujeres como varones, sin límite de edad.

b. Criterios de exclusión de la población de estudio.

No existe ningún criterio de exclusión.

3.2.2. Muestra

Para Murray (2010), se llama muestra a una colección de elementos de la población a estudiar que sirve para representarla, de modo que las conclusiones obtenidas de su estudio representan en una alta posibilidad a las que se obtendrían de hacer un estudio sobre la totalidad de la población.

En el presente estudio se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia; puesto que la cantidad de la población era pequeña, por lo tanto, se ha considerado como muestra de estudio a los 30 profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) corresponde a las investigaciones no experimentales transversales o transeccionales (descriptivas o correlacionales - causales) y que se puede aplicar en diferentes contextos (entrevistas personales, e- mail, mensajería postal, etc.).

Las técnicas que fueron empleadas para el recojo de datos en la investigación son la encuesta con respuesta múltiple y la entrevista a profundidad.

Se realizó la entrevista al director de la Institución Educativa LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, para recabar información sobre el conocimiento que tienen en la institución sobre el mobbing y si se han presentado situaciones de acoso laboral entre los trabajadores y que acciones se han tomado al respecto.

La otra técnica que se empleó es la encuesta diseñada con la escala tipo Likert fue aplicada a una muestra conformada por los 30 profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo.

Instrumentos de recolección de datos

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010) se escoge el instrumento de cuestionario estructurado y la guía de entrevista, por las siguientes razones:

Es el más empleado para la recolección de datos.

Debe ser concordante con el planteamiento del problema e hipótesis de estudio.

Permite tener preguntas abiertas y cerradas.

Para la presente investigación, se optó por aplicar un cuestionario estructurado, las preguntas cerradas se emplearon con la escala de Likert, ya que ello permitió una mejor tabulación y análisis estadístico de la información obtenida. Las alternativas de los ítems han tenido la siguiente valoración, según la escala de Likert:

Nunca = 1
Casi Nunca = 2
A veces = 3
Casi siempre = 4
Siempre = 5

Para la validación del instrumento se utilizó el juicio de 3 expertos en los temas de mobbing laboral y desempeño laboral, quienes calificaron y dieron a conocer su opinión respecto a la redacción, contenido del cuestionario y guía de preguntas, indicando si los instrumentos eran aplicables a las unidades de estudio.

3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de los datos obtenidos por el cuestionario se utilizó la estadística descriptiva a través del programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences, conocido por sus siglas en inglés SPSS, edición IBM Statistics 25, versión en español (**ver anexo 07**).

Los datos de la encuesta fueron ingresados al programa SPSS para calcular los baremos para el total de las variables mobbing y desempeño laboral,

Con ello se realizó el análisis descriptivo, la distribución de frecuencias. y la contrastación de las hipótesis. Para determinar la relación que hay entre ambas variables se utilizó el coeficiente de Spearman. Se empleó el Coeficiente de correlación de Spearman ya que el p-valor arrojado en la prueba de normalidad es menor que 0.05.

3.5. Aspectos éticos

Para la elaboración de esta investigación se cumplió con los criterios éticos establecidos que exigía la Universidad San Martín de Porres, por lo cual se ha

respetado el derecho de propiedad intelectual de los investigadores o autores citando y referenciando adecuadamente las fuentes que se hayan incluido en el estudio, tal como se establece en las normas internacionales e institucionales. La información obtenida se utilizó con la debida reserva y se usó para propósitos de los objetivos de la investigación. Además, se mantiene en confidencia y anonimato los datos de quienes participaron en la investigación.

En la elaboración de la presente tesis, se ha cumplido con la ética profesional, considerando los principios jurídicos y éticos referidos a la originalidad, propiedad intelectual, confidencialidad, consentimiento informado y respeto a los sujetos e instituciones con las cuales se ha trabajado en el presente estudio. Cumpliendo con los tres principios fundamentales de la investigación: respeto a la persona, beneficencia y justicia.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

El procedimiento aplicado para el presente trabajo de investigación acerca de la “Influencia del mobbing en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú-2019, fue el siguiente, se recolectó los datos e información cualitativa y cuantitativa, por lo cual el enfoque es mixto, las técnicas de recolección de datos fueron las encuestas y la entrevista, los instrumentos de recolección de datos fueron el cuestionario y la guía de entrevista.

En las técnicas estadísticas para el procesamiento de información se utilizó el programa SPSS versión 25 para evaluar las distribuciones y estadísticas de los ítems de las dimensiones de las variables de la investigación, de acuerdo con sus definiciones operacionales. Luego se procedió a analizar los datos obtenidos mediante gráficos y tablas, las cuales ayudarán en la interpretación.

4.1.1. Descripción de la muestra

Se consideró una muestra de 30 trabajadores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú, 2019, determinada con un muestreo no probabilístico por conveniencia, puesto que la población es pequeña.

Tabla 2. Descripción de la muestra

	Muestra
Masculino	6
Femenino	24
Total	30

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. **Confiabilidad y validez del constructo del instrumento**

Según Hernández et al. (2010) la confiabilidad mide el grado en que la aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. Se mide a través de indicadores estadísticos, los cuales pueden ser el Alfa de Cronbach o el coeficiente de dos mitades de Guttman.

Para la presente investigación se aplicó un cuestionario, el cual ha sido confiable para aplicar a la muestra de investigación. Para determinar el grado de confiabilidad se basó en el cuadro de resultados de Herrera (1998); el cual se muestra en la **Tabla 3**.

Tabla 3. *Confiabilidad de Resultados*

Confiabilidad de Resultados	
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
<u>1,00</u>	<u>Perfecta confiabilidad</u>

Nota. Esta tabla muestra la confiabilidad de los resultados teniendo una puntuación de 1 como perfecta confiabilidad hasta menos de 0.53 como Nula confiabilidad.

Fuente: Elaboración propia con datos de Herrera, A (1998).

Para la realización del presente estudio se elaboró un cuestionario con 48 preguntas organizadas en 02 variables (mobbing y desempeño laboral), 4 dimensiones para la variable independiente y 4 dimensiones para la variable dependiente, cada dimensión cuenta con sus respectivos indicadores. Este cuestionario fue validado por tres

expertos con conocimiento, experiencia en los temas y rubros de investigación.

4.1.2.1. Alfa de Cronbach de la Institución Educativa “Nuestra Señora de la Paz”

Se efectuó la confiabilidad del instrumento donde fue aplicada la prueba Estadística Alfa de Cronbach a una muestra piloto de 30 profesores en la Institución Educativa Nuestra Señora de la Paz, la misma que presenta las mismas características de nuestra muestra de investigación.

Para la evaluación de la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, donde los valores deben ser iguales o mayores a 0.70.

Este indicador mide la consistencia interna de los ítems del cuestionario y de cada escala. El resultado para el análisis de la influencia del mobbing en el desempeño laboral de los profesores tuvo un valor de **0.963** en la variable independiente (Mobbing) y de **0.927** en la variable dependiente (Desempeño laboral), observándose en la **Tabla 4 y 5** correspondientemente.

4.1.2.2. Alfa de Cronbach de la Institución Educativa “LLAMPAYEQ”

Finalmente, el instrumento fue aplicado en la Institución Educativa LLAMPAYEQ a una muestra de 30 trabajadores. El resultado para el análisis de la influencia del mobbing en el desempeño laboral de los profesores tuvo un valor de **0.999** en la variable independiente

(Mobbing) y de **0.995** en la variable dependiente (Desempeño laboral), observándose en la **Tabla 4 y 5** correspondientemente. Como se puede apreciar el alfa de Cronbach en la institución educativa de estudio es mayor a 0.9 lo cual demostró que el instrumento presentó excelente confiabilidad. Esto demuestra una alta confiabilidad del cuestionario propuesto (**ver Anexo 3**).

Tabla 4. Variable Independiente

Alfa de Cronbach	N de elementos
.963	24
.999	24

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del SPSS versión 25

Tabla 5. Variable Dependiente

Alfa de Cronbach	N de elementos
.927	24
.995	24

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del SPSS versión 25

4.1.2.3. Coeficiente de dos mitades de Guttman de la Institución Educativa “Nuestra Señora de la Paz”

En el presente estudio también se realizó el análisis de fiabilidad, aplicando el método estadístico del coeficiente de dos mitades de Guttman, para hallar la confiabilidad del instrumento.

Se realizó el análisis de fiabilidad a la prueba piloto que en este caso fue la Institución Educativa “Nuestra Señora de la Paz”

Los resultados fueron los siguientes:

Se obtuvo un resultado de 0.929 teniendo una excelente confiabilidad la aplicación del instrumento mobbing.

Se obtuvo resultado de 0.901 teniendo una excelente confiabilidad la aplicación del instrumento de desempeño laboral.

Observándose lo mencionado anteriormente observándose en la **Tabla 6 y 7** correspondientemente.

4.1.2.4. Coeficiente de dos mitades de Guttman de la Institución Educativa “LLAMPAYEQ”

Finalmente, se realizó el análisis de fiabilidad, aplicando el método estadístico del coeficiente de dos mitades de Guttman, en la Institución Educativa “LLAMPAYEQ.

Los resultados fueron los siguientes:

Se obtuvo un resultado de 0.997 teniendo una excelente confiabilidad la aplicación del instrumento mobbing.

Se obtuvo un resultado de 0.998 teniendo una excelente confiabilidad la aplicación del instrumento de desempeño laboral.

Observándose lo mencionado anteriormente observándose en la **Tabla 6 y 7** correspondientemente.

Tabla 6. Coeficiente de dos mitades Guttman de mobbing
Estadísticas de fiabilidad

Coeficiente de dos mitades de Guttman	.929
Coeficiente de dos mitades de Guttman	,997

Fuente: Elaboración propia con datos del SPSS versión 25

Tabla 7. Coeficiente de dos mitades de Guttman de desempeño
Estadísticas de fiabilidad

Coeficiente de dos mitades de Guttman	.901
Coeficiente de dos mitades de Guttman	,998

Fuente: Elaboración propia con datos del SPSS versión 25

4.1.3. Análisis exploratorio

Se realizó un análisis exploratorio de datos cuantitativos, para lo cual se aplicó un cuestionario con 48 preguntas (**Ver anexo 3**) a la muestra conformada por los 30 profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019. En este instrumento se planteó preguntas de mobbing y desempeño laboral que permitieron medir las variables a través de las dimensiones planteadas.

Se analizó la consistencia de la información que fue necesaria para contrastar la hipótesis a través de pruebas de normalidad. Para probar la normalidad de las variables, el software SPSS ofrece la prueba de Kolmogorov – Smirnov y Shapiro Wilk. Se utilizó la prueba de Shapiro Wilk ya que esta es usada para datos menores a 50. (**Ver anexo 8**)

4.1.4. Análisis descriptivo de las variables

Un punto importante para describir las variables es el análisis estadístico de la normalidad, la cual es necesaria para efectuar ciertas pruebas estadísticas, y observar si la distribución de las variables es normal o está lejos de serlo. En esta

investigación se analizó la consistencia de la información que es necesaria para contrastar la hipótesis a través de pruebas de normalidad.

Posteriormente se llevó a cabo un análisis de correlación de ρ (rho) de Spearman lo cual sirvió para confirmar la correlación entre la variable independiente, mobbing y la variable dependiente, desempeño laboral. Se empleó el Coeficiente de correlación de Spearman ya que el p-valor arrojado en la prueba de normalidad es menor que 0.05, es decir los datos se distribuyen de manera no normal (asimétrica).

El coeficiente de correlación de Spearman es una prueba no paramétrica utilizada cuando los datos no tienen distribución normal. Es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. La interpretación de coeficiente de Spearman oscila entre -1 y +1, indicándonos asociaciones negativas o positivas respectivamente, 0 cero, significa no correlación.

Según Hernández et al. (2010), el coeficiente de correlación de Spearman es un coeficiente utilizado para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales. El coeficiente que elijamos para determinar la confiabilidad debe ser apropiado al nivel de medición de la escala de nuestra variable, por ejemplo, si la escala de mi variable es por intervalos, puedo utilizar el coeficiente de correlación de Pearson; pero si es ordinal podré usar el coeficiente de Spearman o de Kendall; y si es nominal, otros coeficientes.

La interpretación del coeficiente de correlación se determinó con el coeficiente de interpretación de Bisquerra (2009).

Tabla 8. Coeficiente de Interpretación de correlación

Relación directa (positiva)	Relación inversa (negativa)	Interpretación
De 0 a 0,20	De 0 a - 0,20	Correlación prácticamente nula.
De 0,21 a 0,40	De -0,21 a - 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	De -0,41 a - 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	De -0,71 a - 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1.00	De -0,91 a -1.00	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra, R. (2009) Metodología de la investigación educativa.

El instrumento empleado es el cuestionario a los 30 profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019., el cuestionario constató 48 preguntas, 24 preguntas de la variable mobbing y 24 preguntas de la variable de desempeño laboral.

4.1.5. Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis

4.1.5.1. Hipótesis específica 1. El mobbing influye significativamente en la capacidad laboral de los trabajadores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

Los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019., fueron procesados mediante el SPSS versión 25, obteniendo los siguientes resultados.

Hipótesis estadísticas

- Hipótesis Nula (H_0): No existe correlación significativa entre mobbing y capacidad laboral de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.
- Hipótesis Alternativa (H_1): Existe correlación significativa entre mobbing y capacidad laboral de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$ (5%). $p < 0.05$, aceptación de H_0 , por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta H_1

Tabla 9. Relación entre mobbing y capacidad laboral
Correlaciones

		Mobbing	Capacidad laboral
Mobbing	Coefficiente de correlación	1.000	-.462*
	Sig. (bilateral)	.	.010
	N	30	30
Capacidad laboral	Coefficiente de correlación	-.462*	1.000
	Sig. (bilateral)	.010	.
	N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia con datos del SPSS versión 25

Discusión:

Los resultados presentados en la tabla 9 indican que existe una relación significativa entre mobbing y capacidad laboral de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019. (P valor = 0,000 $\square \square$ 0,01); además, entre ambas variables existe una correlación moderada ($\rho = 0,462$) e inversa (negativa), por lo que se concluye que existe una relación moderada inversa y significativa, a un nivel de 0,01 de significancia, entre mobbing y capacidad laboral de

los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

Interpretación

Mobbing

El 50% de los profesores manifestaron que sus jefes casi siempre no reconocen sus logros y aciertos laborales, el 10% manifestó que a veces sienten un reconocimiento por sus jefes, y solo el 3,3% casi nunca siente que sus jefes reconocen sus logros o aciertos laborales.

(Ver tabla 19)

El 63,3% de profesores respondió que casi siempre su trabajo es evaluado de manera parcial e injusta, el 26% respondió que siempre se les evalúa de manera mal intencionada, mientras el 10% respondió que en algunas ocasiones se les evalúa de manera parcial e injusta.

(Ver tabla 20)

El 53% de los trabajadores manifestó que casi siempre sus logros o aciertos son minimizados, el 40% manifiesta con certeza que siempre son minimizados y solo el 6,7% manifestó que a veces sus logros son vistos minimizados. **(Ver tabla 21)**

El 53% de profesores señaló que casi siempre son calumniados, el 23,3% manifestó que siempre reciben calumnias, mientras el 20% señaló que a veces se presentan calumnias en la institución, y solo el 3,3 señaló que casi nunca se dan estas calumnias. **(Ver tabla 22)**

El 56,7% de profesores manifestó que casi siempre comparan su desempeño con sus compañeros de trabajo, el 26,7% manifestó que esta comparación se da a veces y el 16,7% manifestó que siempre su desempeño es comparado con los de sus compañeros. **(Ver tabla 23)**

El 46,7% de profesores respondió que a veces tratan de comprometerlos con argumentos falsos, mientras el 36% respondió que casi siempre se da esta situación y solo el 16,7% respondió que siempre tratan de comprometerlos con argumentos falsos. **(Ver tabla 24)**

Capacidad laboral

El 60% de los profesores indicó que casi nunca la actividad laboral que desarrollan corresponde a las funciones de su puesto de trabajo, para un 30% esta situación sucede a veces y para el 10% nunca la actividad laboral que desarrolla corresponde a las funciones de su puesto de trabajo. **(Ver tabla 43)**

El 63,3% de la muestra respondió que casi nunca la I.E realiza rotaciones de puestos laborales, el 26,7% respondió que nunca se realizan rotaciones de puestos laborales, mientras el 10% respondió que a veces se realizan las rotaciones de puestos laborales. **(Ver tabla 44)**

El 53,3% indicó que casi nunca la I.E contribuye para su mejor desempeño en su puesto de trabajo, para el 33,3% nunca y para el 13,3% a veces la I.E contribuye para su mejor desempeño en su puesto de trabajo. **(Ver tabla 45)**

El 46,7% de los profesores señaló que casi nunca la I.E gestiona capacitaciones de actualización para los trabajadores, para un 43,3% nunca se gestionan dichas capacitaciones, mientras el 10% señaló que a veces la I.E gestiona capacitaciones de actualización para los trabajadores. **(Ver tabla 46)**

El 60% de los docentes respondió que en la I.E nunca les dan permiso para asistir a sus capacitaciones, el 36,7% casi nunca obtienen permiso y solo el 3,3% respondió que a veces la I.E les dan permiso para asistir a sus capacitaciones. **(Ver tabla 47)**

El 53,3% de los profesores manifestó que en la I.E casi nunca se están mejorando los métodos de trabajo para garantizar la calidad del servicio educativo, mientras el 40% manifestó que nunca, y el 6,7% manifestó que a veces la I.E mejora continuamente los métodos de trabajo para garantizar la calidad del servicio educativo. **(Ver tabla 48)**

4.1.5.2. Hipótesis específica 2. El mobbing influye significativamente en el desenvolvimiento de los trabajadores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

Los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019., fueron procesados mediante el SPSS versión 25, obteniendo los siguientes resultados.

Hipótesis estadísticas

Hipótesis Nula (H_0): No existe correlación significativa entre mobbing y desenvolvimiento de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

Hipótesis Alternativa (H_1): Existe correlación significativa entre mobbing y desenvolvimiento de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$ (5%). $p < 0.05$, aceptación de H_0 , por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta H_1

Tabla 10. Relación entre mobbing y desenvolvimiento

Correlaciones			
Mobbing	Coefficiente correlación	Mobbing de 1.000	Desenvolvimiento -.585**
	Sig. (bilateral)	.	.001
	N	30	30
Desenvolvimiento	Coefficiente correlación	de -.585**	1.000
	Sig. (bilateral)	.001	.
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Fuente: Elaboración propia con datos del SPSS versión 25

Decisión:

Los resultados presentados en la tabla 10 indican que existe una relación significativa entre mobbing y desenvolvimiento de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

(P valor = 0,000 \square 0,01); además, entre ambas variables existe una correlación moderada ($\rho = 0,585$) e inversa (negativa), por lo que se concluye que existe una relación moderada inversa y significativa, a un nivel de 0,01 de significancia, entre mobbing y desenvolvimiento de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

Interpretación

Mobbing:

El 46,7% de los docentes indicó que casi siempre sienten que la institución los aísla, el 33,3% indicó que sienten a veces esta sensación, mientras el 16,7% indicó que la institución siempre aísla a sus trabajadores y solo el 3,3% indicó que casi nunca se da esta situación. **(Ver tabla 25)**

El 50% de profesores respondió que a veces se les asigna un lugar de trabajo manteniéndolos aislados de sus compañeros, se evidencia un empate donde el 23% respondió que casi siempre sucede eso, mientras el otro 23% respondió que siempre los mantienen aislados de sus compañeros, por otro lado, el 3,3 respondió que casi nunca les asignan un lugar de trabajo para mantenerse aislados de sus compañeros. **(Ver tabla 26)**

El 43,3% de los profesores indicó que casi siempre no se les informa de las reuniones de trabajo donde tienen que estar presente, el 36,7% indicó que a veces se les informa de dicha reunión, el 16,7% indicó que siempre se les informa de las reuniones importantes para que estén presentes y solo el 3,3% indicó que casi nunca se les informa de tal reunión. **(Ver tabla 27)**

El 50% de los docentes señaló que casi siempre les sobrecargan su actividad laboral con tareas nuevas y diferentes, asimismo el 33,3% señaló que a veces les sobrecargan su actividad laboral con tareas nuevas y diferentes, mientras el 16,7% indicó que siempre se les sobrecargan su actividad laboral. **(Ver tabla 28)**

Existen una igualdad entre los porcentajes del 40% en los profesores donde un grupo señala que a veces son obligados a realizar tareas que están por encima de sus conocimientos, asimismo el otro 40% señala que casi siempre son obligados a realizar dichas tareas, por otro lado, el 13,3% señalo que siempre son obligados a realizar tareas que sobrepasan sus conocimientos y el 6,7% señalaron que casi nunca se les obliga a realizar esas tareas. **(Ver tabla 29)**

El 46,7% de los docentes respondió que casi siempre les delegan responsabilidades que no están dentro de sus competencias, el 26,7% respondió que a veces les delegan responsabilidades que no están dentro de sus competencias, por otro lado, el 23,3% respondió que siempre se le delegan dichas actividades, mientras solo el 3,3% respondió que casi nunca les delegan responsabilidades que ellos consideran que no están dentro de sus competencias. **(Ver tabla 30)**

Desenvolvimiento:

El 56,7% de los docentes respondieron que casi nunca mantienen una buena comunicación con los directivos de la I.E, el 23,3% respondió que nunca mantienen una buena comunicación con los directivos de la I.E y el 20% respondió que a veces. **(Ver tabla 49)**

El 50% de la muestra señaló que casi nunca mantiene una comunicación basada en la confianza con sus compañeros de trabajo, el 30% de los docentes señaló que a veces, y el 20% señaló que nunca mantiene una comunicación basada en la confianza con sus compañeros de trabajo. **(Ver tabla 50)**

El 60% de la muestra respondió que casi nunca expresan con libertad sus puntos de vista a sus jefes y compañeros de trabajo, para un 23,3% nunca, mientras para el 13,3% a veces expresan con libertad sus puntos de vista a sus jefes y compañeros de trabajo y solo el 3,3% de docentes casi siempre expresan con libertad sus puntos de vista a sus jefes y compañeros de trabajo. **(Ver tabla 51)**

El 63,3% de los profesores manifestaron que casi nunca la I.E. contribuye a mejorar el bienestar laboral del trabajador, para un 26,7% manifestó que nunca, mientras el 10% manifestó que a veces la I.E. contribuye a mejorar el bienestar laboral del trabajador. **(Ver tabla 52)**

El 60% de los docentes indicó que casi nunca su centro de trabajo le brinda el bienestar físico y psicológico necesario para desarrollar actividades laborales con eficiencia, y el 20% indicó que nunca, para el 16,7% indicó que a veces sucede lo dicho. **(Ver tabla 53)**

El 60% de los docentes respondió que casi nunca trabajan satisfactoriamente con sus compañeros, asimismo, el 26,7% respondió que a veces trabajan de tal forma, mientras el 13,3% respondió que nunca trabajan satisfactoriamente con sus compañeros. **(Ver tabla 54)**

4.1.5.3. Hipótesis específica 3. El mobbing influye significativamente en la eficacia de los trabajadores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019

Los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019., fueron procesados mediante el SPSS versión 25, obteniendo los siguientes resultados.

Hipótesis estadísticas

Hipótesis Nula (H₀): No existe correlación significativa entre mobbing y eficacia de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

Hipótesis Alternativa (H₁): Existe correlación significativa entre mobbing y eficacia de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$ (5%). $p < 0.05$, aceptación de H_0 , por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta H_1

Tabla 11. Relación entre mobbing y eficacia
Correlaciones

		Mobbing	Eficacia
Mobbing	Coeficiente de correlación	1.000	-.576**
	Sig. (bilateral)	.	.001
	N	30	30
Eficacia	Coeficiente de correlación	-.576**	1.000
	Sig. (bilateral)	.001	.
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Fuente: Elaboración propia con datos del SPSS versión 25

Decisión:

Los resultados presentados en la **tabla 11** indican que existe una relación significativa entre mobbing y eficacia de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019. (P valor = 0,000 \square 0,001); además, entre ambas variables existe una correlación moderada ($\rho = 0,576$) e inversa (negativa), por lo que se concluye que existe una relación moderada inversa y significativa, a un nivel de 0,001 de significancia, entre mobbing y eficacia de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

Interpretación

Mobbing:

El 66,7% de profesores indicó que a veces recibe insultos o amenazas por vía telefónica, el 20% indico que casi siempre recibe insultos o amenazas por vía telefónica, a diferencia del 10% que indico que casi nunca recibe dichos insultos o amenazas. **(Ver tabla 31)**

El 56,7% de profesores expuso que a veces le han ocasionado daños en su puesto de trabajo, el 36,7% expuso que casi siempre le han ocasionado daños en su puesto de trabajo, mientras el 6,7% expuso que siempre le han ocasionado dichos daños. **(Ver tabla 32)**

El 63,3% de la muestra respondió que a veces ha recibido escritos o notas amenazadoras, para un 23,3% casi siempre, mientras un 6,7% respondió que casi nunca han recibido escritos o notas amenazadoras a diferencia del otro 6,7% respondió que siempre han recibido escritos o notas amenazadoras. **(Ver tabla 33)**

El 46,7% de los docentes indicó que la I.E desvía información sobre su persona, el 43,3% indicó que casi siempre la I.E desvía esa información, y solo el 10% indicó que siempre la I.E desvía información sobre su persona. **(Ver tabla 34)**

Un grupo del 53,3% manifestó que a veces pierden o no les dan oportunamente documentos que son necesarios para su trabajo, mientras el otro grupo del 53,3% manifestó que casi nunca sucede eso, y solo el 13,3% manifestó que siempre pierden o no le dan oportunamente documentos que son necesarios para su trabajo. **(Ver tabla 35)**

El 53,3% de la muestra respondió que a veces le sustraen algunos documentos necesarios para su trabajo, para un 36,7% de los profesores casi siempre, mientras, el 10% respondió que siempre sucede lo dicho. **(Ver tabla 36)**

Eficacia:

El 60% de la muestra señaló que la I.E donde labora casi nunca les da las oportunidades para que el trabajador cumpla con sus actividades laborales, pero el 40% está dividido en 2 partes donde el 20% señaló que nunca y el otro 20% señaló que a veces que la I.E donde labora le da las oportunidades para que el trabajador cumpla con sus actividades laborales. **(Ver tabla 55)**

El 66,7% de los docentes indicó que casi nunca desarrolla su trabajo con tranquilidad y en los horarios establecidos, a diferencia del 20% que indicó que a veces si lo hace y el 13,3% indicó que nunca desarrolla su trabajo con tranquilidad y en los horarios establecidos. **(Ver tabla 56)**

El 46,7% de los trabajadores respondió que la I.E casi nunca le brindan la información necesaria para que logren un buen desempeño en sus actividades, por otra parte, el 40% respondió que a veces se brinda dicha información y para el 13,3% nunca. **(Ver tabla 57)**

El 56,7% de la muestra señaló que casi nunca la I.E le brinda facilidades que contribuyen a su crecimiento profesional, el 36,7% señaló que nunca, mientras el 6,7% de los docentes señaló que a veces se le brinda facilidades que contribuyen a su crecimiento profesional. **(Ver tabla 58)**

El 83,3% de la muestra indicó que casi nunca la I.E les permite participar de capacitaciones y concursos de proyectos educativos, para un 10% nunca, mientras el 6,7% indicó que a veces se les permite participar de capacitaciones y concursos de proyectos educativos. **(Ver tabla 59)**

El 53,3% de la muestra respondió que a veces su desempeño se extiende más allá de los compromisos asumidos, el 33,3% respondió que casi nunca se da, para el 10% respondió que casi siempre su desempeño se extiende más allá de los compromisos asumidos y solo para el 3,3% nunca. **(Ver tabla 60).**

4.1.5.4. Hipótesis específica 4. El mobbing influye en el perfil de los trabajadores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

Los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019, fueron procesados mediante el SPSS versión 25, obteniendo los siguientes resultados.

Hipótesis estadísticas

Hipótesis Nula (H_0): No existe correlación significativa entre mobbing y perfil del trabajador de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

Hipótesis Alternativa (H_1): Existe correlación significativa entre mobbing y perfil del trabajador de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$ (5%). $p < 0.05$, aceptación de H_0 , por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta H_1

Tabla 12. Relación entre mobbing y perfil del trabajador
Correlaciones

		Mobbing	Perfil del trabajador
Mobbing	Coefficiente de correlación	1.000	-.371*
	Sig. (bilateral)	.	.043
	N	30	30
Perfil del trabajador	Coefficiente de correlación	-.371*	1.000
	Sig. (bilateral)	.043	.
	N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Fuente: Elaboración propia con datos del SPSS versión 25

Decisión:

Los resultados presentados en la tabla 12 indican que existe una relación significativa entre mobbing y perfil del trabajador de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019. (P valor = 0,000 \square 0,043); además, entre ambas variables existe una correlación baja ($\rho = 0,371$) e inversa (negativa), por lo que se concluye que existe una relación baja inversa y significativa, a un nivel de 0,043 de significancia, entre mobbing y perfil del trabajador de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

Interpretación

Mobbing:

El 66,7% de la muestra indicó que casi siempre sus decisiones son contrariadas, el 20% indicó que siempre sus decisiones son contrariadas y el 13,3% de los profesores indicó que a veces sus decisiones son contrariadas. **(Ver tabla 37)**

El 63,3% de los profesores señaló que casi siempre han recibido amonestaciones escritas, el 23,3% señaló que a veces han recibido amonestaciones escritas y para un 13,3 siempre. **(Ver tabla 38)**

El 46,7% respondió que casi siempre ponen en duda la originalidad de su trabajo, según el 40% a veces ponen en duda la originalidad de su trabajo, mientras para el 13,3% siempre sucede. **(Ver tabla 39)**

EL 46,7% de la muestra respondió que a veces ha percibido que la I.E donde laboran humillan a sus trabajadores, para el 40% casi siempre han percibido lo dicho, y el 13,3% respondió que siempre han percibido que la I.E. donde labora humilla a sus trabajadores. **(Ver tabla 40)**

El 56.7% de los profesores señaló que casi siempre no consideran sus aportes en las reuniones de trabajo, para el 26,7% siempre sucede, mientras el 16,7% señaló que a veces no consideran sus aportes en las reuniones de trabajo. **(Ver tabla 39)**

El 53,3% de la muestra indicó que a veces le ponen en ridículo frente a terceras personas, el 36,7% indicó que casi sucede eso, mientras para el 10% siempre los ponen en ridículo frente a terceras personas. **(Ver tabla 42)**

Perfil del trabajador

Por un lado, el 36,7% indica que nunca considera que la edad del trabajador repercute en el buen desempeño laboral y por otro lado el 36,7% indicó que casi nunca lo considera, a diferencia del 26,7% que indicó que a veces consideran que la edad del trabajador repercute en el buen desempeño laboral. **(Ver tabla 61)**

El 60% de los profesores manifestó que casi nunca consideran que los años de experiencia laboral les permiten tener un mejor desempeño en su trabajo, asimismo el 23,3% manifestó que se da a veces y solo 16,7% manifestó que nunca lo consideran. **(Ver tabla 62)**

El 50% de los docentes señaló que nunca consideran que la edad del trabajador es obstáculo para capacitarse, aprender e innovar cada día, para el 33,3% casi nunca y el 16,7% señaló que a veces lo considera. **(Ver tabla 63)**

El 50% de la muestra indicó que casi nunca considera que las acciones de identificación que realiza con la institución son reconocidas por los directivos, para el 36,7% considera que nunca, mientras para el 13,3% a veces ellos consideran que las acciones de identificación que realizan con la institución son reconocidas por los directivos. **(Ver tabla 64)**

El 66,7% de la muestra señaló que a veces su práctica laboral está dirigida a contribuir al logro de los objetivos de la empresa, para el 16,7% casi nunca, mientras el 10% señaló que casi siempre y solo el 6,7% manifestó que nunca su práctica laboral está dirigida a contribuir al logro de los objetivos de la empresa. **(Ver tabla 65)**

El 66,7% de profesores indicó que casi nunca se consideran una pieza importante de la institución donde elaboran, el 20% indicó que nunca se considera una pieza importante de la institución donde elaboran y el 13,3% indicó que a veces si se considera. **(Ver tabla 66)**

4.1.5.5. Hipótesis General. El mobbing influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

Los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019., fueron procesados mediante el SPSS versión 25, obteniendo los siguientes resultados.

Hipótesis estadísticas

Hipótesis Nula (H_0): No existe correlación significativa entre mobbing y desempeño laboral del trabajador de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

Hipótesis Alterna (H_1): Existe correlación significativa entre mobbing y desempeño laboral de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$ (5%). $p < 0.05$, aceptación de H_0 , por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta H_1

Tabla 13. Relación entre mobbing y desempeño laboral
Correlaciones

		Mobbing	Desempeño laboral
Mobbing	Coefficiente de correlación	1.000	-.576**
	Sig. (bilateral)	.	.001
	N	30	30
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-.576**	1.000
	Sig. (bilateral)	.001	.
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Fuente: Elaboración propia con datos del SPSS versión 25

Decisión:

Los resultados presentados en la tabla 13 indican que existe una relación significativa entre mobbing y desempeño laboral de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019. (P valor = 0,000 \square 0,001); además, entre ambas variables existe una correlación moderada ($\rho = 0,576$) e inversa (negativa), por lo que se concluye que existe una relación moderada inversa y significativa, a un nivel de 0,001 de significancia, entre mobbing y desempeño laboral de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

Interpretación

En un total de 30 profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo, existe un 56,7% de mobbing alto, un 30% de mobbing regular, y el 13.3% de mobbing es muy alto. De la misma población se observó también que existe un 63,3% de desempeño bajo, un 30% de desempeño laboral muy bajo, y 6,7% de desempeño regular. Se puede afirmar que a mayor presencia de mobbing el desempeño laboral es menor y a menor presencia de mobbing el desempeño laboral es mayor.

(Ver tabla 71)

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

En este capítulo se presenta la discusión de los resultados del análisis realizado para estudiar “El mobbing y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ de la Ciudad de Chiclayo, Perú-2019”, para una muestra equivalente a la población de 30 profesores, para tal fin la discusión de los resultados serán explicados en títulos que comprenden las hipótesis específicas (objetivos específicos) y la hipótesis general (objetivo general) formuladas en esta investigación.

5.1.1. Hipótesis específica 1. El mobbing influye en la capacidad laboral de los trabajadores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

Esta hipótesis se puede corroborar con el estudio similar realizado por Olano (2017), donde se identificó que el acoso psicológico laboral es originado por los compañeros de trabajo y directivos que no especifican con claridad las tareas que le competen realizar al trabajador, ocasionándole que este demore más tiempo en realizar sus actividades laborales lo que le genera un desprestigio en el trabajo. Estas situaciones pueden influir en la disminución de la capacidad laboral del trabajador llegando a poner en riesgo su permanencia en el trabajo.

Los resultados presentados en la **tabla 9** indican que existe una relación significativa entre mobbing y capacidad laboral de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019. (P valor = 0,000 \square 0,01); además, entre ambas variables existe una correlación moderada ($\rho = 0,462$) e inversa (negativa), por lo que se concluye que existe una relación moderada inversa y significativa, a un

nivel de 0,01 de significancia, entre el mobbing y capacidad laboral de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

5.1.2. Hipótesis específica 2. El mobbing influye en el desenvolvimiento de los trabajadores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

La presente hipótesis también se reafirma en otros contextos como se muestra en el estudio de Matínez (2016), donde la presión constante en los trabajadores, la carga laboral excesiva y muchas veces no competente a sus funciones influye en su desenvolvimiento, ya que tiene que sacrificar sus horas de descanso para cumplir con el trabajo encomendado que en su horario normal de trabajo no pudo realizarlo.

Los resultados presentados en la **tabla 10** indican que existe una relación significativa entre mobbing y desenvolvimiento de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019. (P valor = 0,000 \square 0,01); además, entre ambas variables existe una correlación moderada ($\rho = 0,585$) e inversa (negativa), por lo que se concluye que existe una relación moderada inversa y significativa, a un nivel de 0,01 de significancia, entre mobbing y desenvolvimiento de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

5.1.3. Hipótesis específica 3. El mobbing influye en la eficacia de los trabajadores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019

Los resultados presentados en la **tabla 11** indican que existe una relación significativa entre mobbing y eficacia de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019. (P valor = 0,000 \square 0,001); además, entre ambas variables existe una correlación moderada ($\rho = 0,576$) e inversa (negativa), por lo que se concluye que existe una relación moderada inversa y significativa, a un nivel de 0,001 de

significancia, entre mobbing y eficacia de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

Asimismo, es importante resaltar que esta hipótesis se cumple en otros contextos, en el estudio de Morales (2017), quien concluyó que un clima organizacional tenso o negativo, no contribuye a que el trabajador pueda desempeñarse adecuadamente, haciendo mayor la predisposición al acoso psicológico laboral.

5.1.4. Hipótesis específica 4. El mobbing influye en el perfil de los trabajadores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

En concordancia con la hipótesis probada, asimismo es importante resaltar en el estudio de Pita (2016), que entre sus conclusiones indicó que la violencia laboral en sus distintas formas afecta el desenvolvimiento del trabajador, por lo que existe una correlación significativa entre las variables de violencia, acoso laboral y satisfacción laboral.

Los resultados presentados en la **tabla 12** indican que existe una relación significativa entre mobbing y perfil del trabajador de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019. (P valor = 0,000 \square 0,043); además, entre ambas variables existe una correlación baja ($\rho = 0,371$) e inversa (negativa), por lo que se concluye que existe una relación baja inversa y significativa, a un nivel de 0,043 de significancia, entre mobbing y perfil del trabajador de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

5.1.5. Hipótesis General. El mobbing influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

Los resultados presentados en la **tabla 13** indican que existe una relación significativa entre mobbing y desempeño laboral de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019. (P valor = 0,000 \square 0,001); además, entre ambas variables existe una correlación moderada ($\rho = 0,576$) e inversa (negativa), por lo que se concluye que existe una relación moderada inversa y significativa, a un nivel de 0,001 de significancia, entre mobbing y desempeño laboral de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

Igualmente, en otro contexto dentro del estudio de Casahuilca (2015), se determinó que el mobbing afecta al desempeño laboral donde a mayor presencia de mobbing disminuye el desempeño laboral y a menor presencia de mobbing se incrementa el desempeño laboral.

Según la teoría de Piñuel (2001), el mobbing repercute negativamente en la organización empresarial, menoscabando la imagen, aumentando el nivel de ausentismo, afectando a la calidad y productividad de la misma, lo que le genera unos cuantiosos costes sociales y empresariales.

CONCLUSIONES

1. El mobbing influye de forma significativa en la capacidad laboral de los trabajadores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019. El valor del "Rho" es igual a $-0,462$, comprobando así que existe entre ambas variables una relación inversa importante debido a que los docentes manifestaron haber vivido situaciones de mobbing como falta de reconocimiento de sus logros y aciertos laborales, el haber sido minimizados por los directivos de la I.E. con la finalidad de no evidenciar su capacidad laboral
2. Se logró percibir que entre la variable mobbing y la dimensión desenvolvimiento laboral se da una relación del 5% de significancia y una correlación de $0,585$ estos resultados indican la presencia de una correlación inversa considerable, debido a que no se dio una buena comunicación con los directivos de la Institución, ni expresaron con libertad sus puntos de vista a sus jefes y compañeros de trabajo .
3. Se logró distinguir que entre la variable mobbing y la dimensión eficacia por los datos manejados se da un 5% de significancia otorgándoles el coeficiente de correlación el valor de $-0,576$ lo cual evidencia que está existiendo relación entre la variable independiente mobbing y la dimensión eficacia debido que los docentes indicaron que casi nunca desarrollan su trabajo con plena tranquilidad y en los horarios establecidos lo cual no contribuye al desarrollo eficaz de su trabajo.

4. Se logró establecer que entre la variable mobbing y la dimensión perfil del trabajador de acuerdo a los datos manejados presentan una relación significativa, al haberse obtenido en Rho de Spearman de -0.371. con significancia de 5%. debido a que los docentes manifestaron que sus decisiones en muchas oportunidades han sido contrariadas y no se han considerado sus aportes en reuniones de trabajo situaciones que repercuten en el perfil laboral

5. Luego de haber analizado minuciosamente los resultados que se lograron obtener de la investigación, se concluyó que la variable presenta una influencia significativa en relación a la variable desempeño laboral de los profesores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ , Chiclayo -2019 estableciéndose que existe un 5% de influencia con características significativas en donde se evidenció también una relación inversa considerable de -0,576. entre las variables independientes mobbing y la variable dependiente desempeño laboral. Los resultados indicaron que existe en la institución un mobbing alto y su desempeño laboral es bajo, lo cual influye en que las metas y objetivos de la institución se logren plasmar.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que el mobbing laboral se presenta con frecuencia en los centros de trabajo y afecta la salud de los colaboradores se recomienda implementar programas de capacitación y prevención sobre mobbing laboral para los docentes de la I.E. José Abelardo Quiñonez Gonzales, con la finalidad que tengan conocimiento de este tipo de acoso en el trabajo y saber qué medidas adoptar en el supuesto caso que se presentara una situación de esta naturaleza.

Se recomienda que se concentre en definir estrategias de regulaciones que permitan la reducción completa de los signos de acoso para mejorar el ambiente laboral y el desempeño docente; especialmente orientado a mejorar las condiciones laborales para brindar mayor satisfacción, estabilidad y reducción del estrés.

Se recomienda que se concentre en definir estrategias de regulaciones que permitan la reducción completa de los signos de acoso para mejorar el ambiente laboral y el desempeño docente; especialmente orientado a mejorar las condiciones laborales para brindar mayor satisfacción, estabilidad y reducción del estrés.

Se recomienda establecer y mantener una cultura organizacional con normas y valores que apoyen firmemente la interacción social activa y la negociación de conflictos siendo competentes para prevenir el acoso psicológico en la Institución Educativa LLAMPAYEQ, Chiclayo-2019.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Álvarez, A., Ionela, A., Marín, I., Marrero, T., L, M., & Muñoz, M. (2014). Identificación organizacional y satisfacción laboral: diferencia entre empresas públicas y privadas. *Reidocrea*, 3(5), 34-40. Obtenido de <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/31293/ReiDoCrea-Vol.3-Art.5-Alvarez-Ionela-Marin-Marrero-Mas-Gonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arbonés, H. (2014). *Acoso moral en el trabajo y su tutela preventiva*. Albacete: Bomarzo.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación*. Madrid, España: La muralla. Obtenido de https://www.academia.edu/38170554/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_EDUCATIVA_RAFAEL_BISQUERRA_pdf
- Cachay, C. (2015). *Mobbing y rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de Saucé 2015*. Universidad César Vallejo, San Martín, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/10412>
- Campbell, J. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology*. (Vol. 1). Handbook of industrial and organizational psychology:.
- Casahuilca, R. (2015). *Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Chilca- 2015*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. Obtenido de <https://docplayer.es/82874098-Universidad-nacional-del-centro-del-peru-facultad-de-trabajo-social-tesis.html>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mac Graw Hill.
- EcuRed. (2018). *Amenazas*. Obtenido de <https://www.ecured.cu/Amenaza>

- Fidalgo, A., & Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16(4), 615-624. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/727/72716413.pdf>
- Fuguet, A. (24 de Marzo de 2012). *COMUNICACIÓN Y CAMBIO*. Obtenido de <https://comunicacionycambio.com/2012/03/24/comunicacion-abierta-o-cerrada-en-la-empresa>
- Garrote, P. R., & Rojas, M. d. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revisa Nebrija*, p.2.
- Garrote, P., & Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Nebrija*.
- Gonzales, R. (2017). *Mobbing y Clima Laboral de los colaboradores de la empresa Solis Ingenieros Perú SAC de Trujillo–2017*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11545>
- Guzmán , J., & Jaramillo, B. (2016). *Incidencia del acoso laboral en los empleados y trabajadores de la sede matriz de la Universidad Central del Ecuador, 2016*. tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/15715>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera, A. (1998). *Notas sobre Psicometría*. Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/211979988/Herrera-A-1998-Notas-de-Psicometria-1-2-Historia-de-Psicometria-y-Teoria-de-La-Medida>
- Hirigoyen. (2001). *El acoso moral en el trabajo*. Ed. Paidós Ibérica.

- Hirigoyen, M. (1998). *El Acoso Moral: El Maltrato Psicológico en la vida cotidiana*. Paris: Ediciones Paidós Ibérica.
- Kuder, G. &. (1987). *The theory of estimation of test reliability*. Psychometrika. USA: Californi.
- Leymann, H. (1996). Contenido y desarrollo del acoso grupal/moral (“Mobbing”) en el trabajo. *European Journal of work and organizational psychology*., 5(2), 165-184. Obtenido de [http://www.kwesthues.com/e-LeymannV&V1990\(3\)-1.pdf](http://www.kwesthues.com/e-LeymannV&V1990(3)-1.pdf)
- Matínez , O. (2016). *Mobbing y otro tipo de violencias en el clima laboral universitario*. [Tesis de maestría] Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Obtenido de <https://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/3765/MDH1MBB01601.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Menéndez, D. (2007). *Formación Superior en Prevención de Riesgos Laborales*. . España: Lex Nova. Obtenido de .
- Mondelo , P., Gregori, E., Blasco, J., & Barrao, P. (2004). *Ergonomía 3: Diseño de puestos de trabajo* (Vol. 3). Universitat Politècnica de Catalunya. Iniciativa Digital Politècnica. Obtenido de <https://www.cchaler.org/app/download/4740502560/Ergonomia+3+-+Dise%C3%B1o+de+puestos+de+trabajo.pdf>
- Morales de la Cruz, R. (2017). *Acoso Laboral y depresión en docentes de ambos sexos del nivel secundario del Distrito de Puente Piedra, 2017*. tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3333/Morales_DLACRG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morales, J. (2015). *Acoso Psicológico Laboral (Mobbing) y su Impacto en el Desempeño Laboral. Aplicación a los Maestros de los Municipios de Juana Díaz y Ponce, Puerto*

- Rico. tesis doctoral, Universidad de León, Puerto Rico. Obtenido de <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/6014/Tesis%20de%20Julissa%20Morales.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Murray, S. (2010). *Probabilidad y Estadística*. México: Mc Graw Hill.
- Olano, O. (2017). *El acoso psicológico como factor de riesgo laboral ¿realidad o tabú en una empresa de turismo en Quito?* tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10644/5437>
- Pilcón, K. (2016). *Hostigamiento psicológico laboral y satisfacción laboral en docentes de educación secundaria de una institución educativa estatal de Trujillo*. [Tesis de pregrado] Universidad Privada Antenor. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2883>
- Piñuel, i. (2001). *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo* (Vol. 67). Ed. Sal, Terra, Santander.: Sal Terrae.
- Piñuel, I. (2003). *Mobbing Manual de Auto Ayuda: Claves para Reconocer y Superar el Acoso Psicológico en el Trabajo*. Madrid, España: Aguilar.
- Piñuel, I., & Oñate, A. (2006). La evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización: el barómetro Cisneros. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22.
- Pita, M. A. (2016). *Relación de la violencia y acoso laboral, desempeño laboral y satisfacción laboral en empleadas de una institución de educación superior en Colombia*. [Tesis de pregrado] Universidad Católica de Colombia. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10983/3134>
- Puchol, L. (2007). *Dirección y gestión de recursos humanos* (7a ed.). Ediciones Diaz de Santos. Obtenido de <https://www.academia.edu/download/54648787/9788479788315.pdf>

- RHPAE NEWS. (2019). Obtenido de <https://blog.shrm.org/blog/engaging-external-workers-you-re-not-really-one-of-us-and-the-risk-of-ostra>
- Robbins, L., & Timothy, J. (2013). En *Desempeño Laboral, Dimensiones con el Desempeño Laboral*. España: Planeta.
- Rodriguez, M. (2017). *El mobbing laboral en la Institución Educativa Secundaria Politécnico Huáscar de la Ciudad de Puno*. [Tesis de pregrado]. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11088/Rodriguez_Aza_Max_Erick.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, N. (2018). Envejecimiento: Edad, salud y sociedad. *Horizonte sanitario*, 17(2), 87-88. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592018000200087&script=sci_arttext
- Snell, S., & Bohlander, G. (2013). *Administración de recursos humanos* (16 ed.). México: Cengage Learning.
- Torres, A. (2013). *Sobre el concepto de formación*. Obtenido de Milenio 2020: <https://www.milenio.com/opinion/alfonso-torres-hernandez/apuntes-pedagogicos/sobre-el-concepto-de-formacion>
- Ucha, F. (2010). *Definición de Cumplimiento*. Obtenido de Definicion ABC: <https://www.definicionabc.com/general/cumplimiento.php>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA TESIS:	Influencia del Mobbing en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñonez Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Peru-2019
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	Violencia y Genero
AUTOR(ES):	Torres Morante, Rayza Estefany

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Cómo influye el mobbing en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa? LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.?	Determinar la influencia del mobbing en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa. LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.	El Mobbing influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa. LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.	VI: El mobbing VD: Desempeño laboral.	Desprestigio Laboral (DL) Entorpecimiento del Progreso (EP) Intimidación encubierta (IE) Intimidación manifiesta (IM) Capacidad laboral Desenvolvimiento Eficacia Perfil del trabajador	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque: Mixto Tipo: Descriptivo Alcance: Correlacional Diseño: No Experimental Unidad de investigación: El docente de la I.E
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Indicadores	Medios de Certificación
¿Cómo influye el mobbing en la capacidad laboral de los trabajadores de la Institución Educativa? LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.?	Identificar como influye el mobbing en la capacidad laboral de los trabajadores de la Institución Educativa. LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.	El mobbing influye en la capacidad laboral los de los trabajadores de la Institución Educativa. LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú- 2019.	Desprestigio Laboral (DL) Capacidad laboral	Ausencia de reconocimiento no retributivo Calumnias frecuentes Puesto de trabajo	<p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>

				Desarrollo profesional	
¿Cómo influye el mobbing en el desenvolvimiento de los de los trabajadores de la Institución Educativa? LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.?	Determinar la influencia del mobbing en el desenvolvimiento de los trabajadores de la Institución Educativa. LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.	El mobbing influye en el desenvolvimiento de los trabajadores de la Institución Educativa. LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.	Entorpecimiento del Progreso (EP)	Aislamiento laboral	
				Tareas por debajo de su competencia	
			Desenvolvimiento	Comunicación abierta	
				Bienestar laboral	
Cómo influye el mobbing en la eficacia de los trabajadores de la Institución Educativa. LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.?	Identificar la influencia del mobbing en la eficacia de los trabajadores de la Institución Educativa. LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.	El mobbing influye en la eficacia de los trabajadores de la Institución Educativa. LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019	Intimidación encubierta (IE)	Amenazas	
				Desvió de la información	
			Eficacia	Cumplimiento	
				Formación	
¿Cómo influye el mobbing en el perfil del trabajador de la Institución Educativa? LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.?	Determinar la influencia del mobbing en el perfil del trabajador de la Institución Educativa. LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.	El mobbing influye en el perfil del trabajador de la Institución Educativa. LLAMPAYEQ de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.	Intimidación manifiesta (IM)	Cuestionamientos	
				Humillaciones	
			Perfil del trabajador	Edad	
				Identificación con la empresa	

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1

Variable: El mobbing		
Definición conceptual: Es el fenómeno en que una persona o grupo de personas ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente -a menos una vez por semana- y durante un tiempo prolongado -más de seis meses- sobre otra persona en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.(Leyman,1993)		
Instrumento: Cuestionario		Técnica: Encuesta
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Dimensión 1 Desprestigio Laboral La constituyen aquellas estrategias de acoso en el trabajo en las que se produce un descrédito o desprestigio en el trabajador. (Leyman,1993)	Indicador 1: Ausencia de reconocimiento no retributivo. Según Puchol (2007), es el no reconocer el empeño y el trabajo bien hecho de los colaboradores de la empresa, poniendo énfasis en el valor relativo para el sujeto y en la muestra de reconocimiento y aprecio que ello significa.	1. ¿Sus jefes o compañeros no reconocen sus logros y aciertos laborales? 2. ¿Se evalúa su trabajo de manera parcialmente injusta o mal intencionada? 3. ¿Sus logros o aciertos son minimizados?
	Indicador 2: Calumnias frecuentes Según (Drea,1992) es la acción por la cual se acusa o imputa a un sujeto algo, sean palabras o actos con malicia y para causarle daño.	4. ¿Son frecuentes la aparición de calumnias en la I.E. donde labora? 5. ¿Con frecuencia su desempeño es comparado con otros compañeros de trabajo? 6. ¿Tratan de comprometerlo con argumentos falsos?
Dimensión 2 Entorpecimiento del progreso Hace referencia a un grupo de estrategias relacionadas al aislamiento constante	Indicador 1: Aislamiento laboral Según RHPAE NEWS (2019), se produce cuando se ignora rechaza o excluye a cualquier colaborador, lo que afecta en forma directa el ánimo de la persona.	7. ¿Ha sentido que la I.E. donde labora aísla al trabajador? 8. ¿Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros? 9. ¿No se le informa de reuniones importantes de

del modo de trabajar del sujeto, con humillaciones respecto por medio de ocupaciones no pertinentes a la víctima relacionadas a sus capacidades. (Leyman,1993)		trabajo en donde necesitaba estar presente?
	Indicador 2: Tareas por encima de su competencia Para Menéndez (2007), el contenido del puesto de trabajo debe adecuarse a los conocimientos, capacidades y competencias del individuo. Es uno de los factores del puesto de trabajo relevantes para la satisfacción laboral.	10. ¿Le sobrecargan su actividad laboral con tareas nuevas y diferentes? 11. ¿Le obligan a realizar tareas que están por encima de sus conocimientos? 12. ¿En la I.E donde labora le delegan responsabilidades que considera no están dentro de sus competencias?
Dimensión 3 Intimidación Encubierta En este grupo de estrategias, se encuentran las amenazas y ofensas ocultas, que predominantemente e no son descubiertas con facilidad, sin poder determinar a los responsables específicamente. (Leyman,1993)	Indicador 1: Amenazas Para EcuRed, (2018), es un gesto una expresión que anticipa la intención de dañar a alguien en caso que la persona amenazada no cumpla con ciertas exigencias.	13. ¿Recibe insultos o amenazas de trabajo por vía telefónica? 14. ¿Le han ocasionado daños en su puesto de trabajo? 15. ¿Recibe escritos o notas amenazadoras?
	Indicador 2: Desvió de información Para Santistevan (2010), el desvío de información obstaculiza el desarrollo del trabajo y genera un desprestigio en el trabajador que no puede cumplir con el trabajo asignado.	16. ¿Usted percibe que la I.E. donde labora desvía información sobre su persona? 17. ¿Pierden o no le dan oportunamente documentos que son necesarios para su trabajo? 18. ¿Le sustraen algunos documentos que son necesarios para su trabajo?
Dimensión 4 Intimidación Manifiesta Hace referencia a las estrategias donde se hace uso de amenazas de manera directa, además se realiza en pleno público, que pueden ser verbalmente con la finalidad de hacer sentir ridículo a la víctima. (Leyman,1993)	Indicador 1.-Cuestionamientos Para Ucha (2012), es la acción humana por la cual se pone en duda algún acontecimiento o hecho realizado que considera dudoso.	19. ¿Sus decisiones son siempre contrariadas? 20. ¿Ha recibido amonestaciones escritas? 21. ¿Ponen en duda la originalidad de su trabajo?
	Indicador 2.- Humillaciones Para Pérez (2014), la humillación puede considerarse como una forma de tortura que busca menoscabar la dignidad del ser humano.	22. ¿Ha percibido que la I.E. donde labora humilla a sus trabajadores? 23. ¿No consideran sus aportes en las reuniones de trabajo? 24. ¿Le ponen en ridículo frente a terceras personas?

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2

Variable: Desempeño Laboral		
Definición conceptual: Robbins y Timothy (2013), el desempeño laboral es el proceso eficaz del personal que desarrolla su trabajo dentro de las organizaciones, la cual es de mucha utilidad para la organización en el logro de sus objetivos, originando en el trabajador un funcionamiento con motivación y satisfacción laboral”.		
Instrumento: Cuestionario		Técnica: Encuesta
Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
<p>Dimensión 1 Capacidad Laboral</p> <p>La capacidad laboral se manifiesta en las actitudes que realiza el trabajador en una organización expresada a través de su experiencia, conocimientos, habilidades o inteligencia que refleja en su área de trabajo.</p>	<p>Indicador 1: Puesto de trabajo</p> <p>Para Mondelo et al. (2004), es el lugar donde una o varias personas deben desarrollar cotidianamente una actividad regulada, fiscalizada y controlada al menos durante una tercera parte del día.</p>	<p>25. ¿La actividad laboral que desarrolla corresponde a las funciones de su puesto de trabajo?</p> <p>26. ¿La I.E. donde labora realiza rotaciones de puestos laborales?</p> <p>27. ¿Considera que la institución donde labora contribuye para su mejor desempeño en su puesto de trabajo?</p>
	<p>Indicador 2: Desarrollo profesional.</p> <p>Par Modelo Modelo Curriculum (2010), es la base para mantener un alto grado de auto exigencia y superación laboral, incita la práctica de valores positivos como la superación y la innovación.</p>	<p>28. ¿La institución donde labora gestiona capacitaciones de actualización para los trabajadores?</p> <p>29. ¿En la I.E. donde labora le dan permiso para asistir a las capacitaciones??</p> <p>30. ¿Considera que la I.E está mejorando continuamente los métodos de trabajo para garantizar la calidad del servicio educativo?</p>
<p>Dimensión 2 Desenvolvimiento</p> <p>Capacidad de involucrarnos en el crecimiento de las aptitudes y destrezas que un trabajador optimiza a través de la comunicación directa y abierta; en la que los trabajadores se</p>	<p>Indicador 1: Comunicación abierta</p> <p>Para Fuguet (2012), la comunicación abierta, se caracteriza porque en la organización prevalece el intercambio de contenidos.</p>	<p>31. ¿Mantiene una buena comunicación con los directivos de la I.E. donde labora?</p> <p>32. ¿Mantiene una comunicación basada en la confianza con sus compañeros de trabajo?</p>

<p>conocerán a sí mismos conllevando al bienestar social y excelencia personal.</p>	<p>Los niveles superiores ofrecen dirección e información y al mismo tiempo escuchan y observan lo que ocurre en la organización</p>	<p>33. ¿Expresa con libertad sus puntos de vista a sus jefes y compañeros de trabajo?</p>
	<p>Indicador 2: Bienestar laboral</p> <p>Según Creus (2006), es el estado de bienestar físico, mental y social del trabajador que puede salir afectado por las diferentes variables o factores de riesgo.</p>	<p>34. ¿Considera que la I.E. donde trabaja contribuye a mejorar el bienestar laboral del trabajador?</p> <p>35. ¿Su centro de trabajo le brinda el bienestar físico y psicológico necesario para desarrollar sus actividades laborales con eficiencia?</p> <p>36. ¿Trabaja satisfactoriamente con sus compañeros?</p>
<p>Dimensión 3 Eficacia</p> <p>Se define de qué manera hacer las cosas correctas, es decir; acciones del ambiente laboral que se desarrollaran para que la organización logre alcanzar sus objetivos. Ser eficaz permitirá medir el desempeño individual de cada trabajador.</p>	<p>Indicador 1: Cumplimiento.</p> <p>Según Esteves (2015), es la motivación que lleva al individuo a realizar actividades y esfuerzos para llegar a sus metas laborales o personales.</p> <p>Se refiere a la acción y efecto de cumplir con determinada cuestión. En tanto, por cumplir, se entiende hacer aquello que se prometió en un determinado tiempo y forma, es decir, la realización de un deber o de una obligación. (Ucha, 2010)</p>	<p>37. ¿La I.E. donde labora da las oportunidades para que el trabajador cumpla con sus actividades laborales?</p> <p>38. ¿Desarrolla su trabajo con tranquilidad y en los horarios establecidos?</p> <p>39. ¿Considera que la I.E. donde labora brinda la información necesaria para que logre un buen desempeño en sus actividades?</p>
	<p>Indicador 2: Formación.</p> <p>Según Torres (2013), es una dinámica de desarrollo personal que consiste en tener aprendizajes, hacer descubrimientos, encontrar gente, desarrollar a la vez sus capacidades de razonamiento, así como la riqueza de las imágenes que tenemos del mundo.</p>	<p>40. ¿La I.E. donde labora le brinda facilidades que contribuyen a su crecimiento profesional?</p> <p>41. ¿La I.E. donde labora le permite participar de capacitaciones y concursos de proyectos educativos'?</p> <p>42. ¿considera que su desempeño se extiende más allá de los compromisos asumidos?</p>

<p>Dimensión 4 Perfil del trabajador</p> <p>Determinado a través del comportamiento y características que presenta el trabajador en la empresa, comportamiento está orientado a la edad, sexo e identificación con la empresa.</p>	<p>Indicador 1: Edad</p> <p>Según Rodríguez (2018), la edad es un concepto lineal y que implica cambios continuos en las personas, pero a la vez supone formas de acceder o perdida de derecho a recursos, así como la aparición de enfermedades o discapacidades.</p>	<p>43. ¿Considera que la edad del trabajador repercute en el buen desempeño laboral?</p> <p>44. ¿Considera que los años de experiencia laboral le permite tener un mejor desempeño en su trabajo?</p> <p>45. ¿Considera que la edad del trabajador es obstáculo para capacitarse, aprender e innovar cada día?</p>
	<p>Indicador 2: Identificación con la empresa</p> <p>Para Álvarez, et al. (2014), la identificación con la empresa se considera como una percepción en la que el individuo se percibe a sí mismo psicológicamente enlazado con el grupo. El individuo es capaz de experimentar el éxito y el fracaso del grupo.</p>	<p>46. ¿Considera que las acciones de identificación que realiza con la institución son reconocidas por los directivos?</p> <p>47. ¿Su práctica laboral está dirigida a contribuir al logro de los objetivos de la empresa?</p> <p>48. ¿Se considera una pieza importante de la institución donde elabora?</p>

Anexo 3: Instrumento de recopilación de datos:

GUÍA DE ENCUESTA

Mediante la presente técnica de encuesta se busca recoger información relacionada con el trabajo de investigación titulado: **“INFLUENCIA DEL MOBBING EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ ABELARDO QUIÑÓNEZ GONZALES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, PERÚ, 2019.”** para lo cual se solicita marcar con un aspa (X) la alternativa que usted considere correcta en base a la escala de Likert de las preguntas presentadas a continuación; sabiendo que:

Escala de Likert:

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = A veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

Esta encuesta es anónima, se le agradece su colaboración.

VARIABLE INDEPENDIENTE: MOBBING						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
DESPRESTIGIO LABORAL						
1	¿Sus jefes o compañeros no reconocen sus logros y aciertos laborales?					
2	¿Se evalúa su trabajo de manera parcialmente injusta o mal intencionada?					
3	¿Sus logros o aciertos son minimizados?					
4	¿Son frecuentes la aparición de calumnias en la I.E. donde labora?					
5	¿Con frecuencia su desempeño es comparado con otros compañeros de trabajo?					
6	¿Tratan de comprometerlo con argumentos falsos?					
ENTORPECIMIENTO DEL PROGRESO						
7	¿Ha sentido que la I.E. donde labora aísla al trabajador?					
8	¿Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros?					
9	¿No se le informa de reuniones importantes de trabajo en donde necesitaba estar presente?					
10	¿Le sobrecargan su actividad laboral con tareas nuevas y diferentes?					

11	¿Le obligan a realizar tareas que están por encima de sus conocimientos?					
12	¿En la I.E. donde labora le delegan responsabilidades que considera no están dentro de sus competencias?					
INTIMIDACIÓN ENCUBIERTA						
13	¿Recibe insultos o amenazas de trabajo por vía telefónica?					
14	¿Le han ocasionado daños en su puesto de trabajo?					
15	¿Recibe escritos o notas amenazadoras?					
16	¿Usted percibe que la I.E. donde labora desvía información sobre su persona?					
17	¿Pierden o no le dan oportunamente documentos que son necesarios para su trabajo?					
18	¿Le sustraen algunos documentos que son necesarios para su trabajo?					
INTIMIDACIÓN MANIFIESTA						
19	¿Sus decisiones son siempre contrariadas?					
20	¿Ha recibido amonestaciones escritas?					
21	¿Ponen en duda la originalidad de su trabajo?					
22	¿Ha percibido que la I.E. donde labora humilla a sus trabajadores?					
23	¿No consideran sus aportes en las reuniones de trabajo?					
24	¿Le ponen en ridículo frente a terceras personas?					

VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
CAPACIDAD LABORAL						
25	¿La actividad laboral que desarrolla corresponde a las funciones de su puesto de trabajo?					
26	¿La I.E. donde labora realiza rotaciones de puestos laborales?					
27	¿Considera que la institución donde labora contribuye para su mejor desempeño en su puesto de trabajo?					
28	¿La institución donde labora gestiona capacitaciones de actualización para los trabajadores?					
29	¿En la I.E. donde labora le dan permiso para asistir a las capacitaciones?					
30	30. ¿Considera que la I.E. ..está mejorando continuamente los métodos de trabajo para garantizar la calidad del servicio educativo?					

DESENVOLVIMIENTO						
31	¿Mantiene una buena comunicación con los directivos de la I.E. donde labora?					
32	¿Mantiene una comunicación basada en la confianza con sus compañeros de trabajo?					
33	¿Expresa con libertad sus puntos de vista a sus jefes y compañeros de trabajo?					
34	¿Considera que la I.E. donde trabaja contribuye a mejorar el bienestar laboral del trabajador?					
35	¿Su centro de trabajo le brinda el bienestar físico y psicológico necesario para desarrollar sus actividades laborales con eficiencia?					
36	¿Trabaja satisfactoriamente con sus compañeros?					
EFICACIA						
37	¿Considera que la edad del trabajador repercute en el buen desempeño laboral?					
38	¿Desarrolla su trabajo con tranquilidad y en los horarios establecidos?					
39	¿Considera que la I.E. donde labora brinda la información necesaria para que logre un buen desempeño en sus actividades?					
40	¿La I.E. donde labora le brinda facilidades que contribuyen a su crecimiento profesional?					
41	41. ¿La I.E. donde labora le permite participar de capacitaciones y concursos de proyectos educativos'?					
42	¿Considera que su desempeño se extiende más allá de los compromisos asumidos?					
PERFIL DEL TRABAJADOR						
43	¿Considera que la edad del trabajador repercute en el buen desempeño laboral?					
44	¿Considera que los años de experiencia laboral le permite tener un mejor desempeño en su trabajo?					
45	¿Considera que la edad del trabajador es obstáculo para capacitarse, aprender e innovar cada día?					
46	¿Considera que las acciones de identificación que realiza con la institución son reconocidas por los directivos?					
47	¿Su práctica laboral está dirigida a contribuir al logro de los objetivos de la empresa?					
48	¿Se considera una pieza importante de la institución donde elabora?					

GUIA DE ENTREVISTA

Apellidos y Nombre:

Cargo:

Fecha:

INSTRUCCIONES

Por favor responda cada una de las preguntas:

1. ¿Considera que en la Institución Educativa José Abelardo Quiñonez se da un trato cordial entre los directivos y docentes?

2. ¿Tiene conocimiento sobre el mobbing laboral? ¿Qué aspectos?

3. ¿En la Institución Educativa se ha dado algún caso de mobbing? Describa

4. ¿Si en la I.E. se diera algún caso de mobbing laboral? ¿Qué acciones tomaría al respecto?

5. ¿Conoce alguna legislación que proteja al empleado sometido al mobbing laboral? ¿Cual?

6. ¿Podría decir que los docentes se sienten identificados con la Institución Educativa? ¿Cómo se manifiesta eso?

7. ¿La institución Educativa que usted dirige realiza algunas acciones para mejorar el clima laboral? ¿Cuales?

8. ¿Cómo evalúa el desempeño de los trabajadores de la Institución Educativa?

Anexo 4: Encuesta de las dimensiones del Mobbing

Estimados docentes de la Institución Educativa José Abelardo Quiñonez Gonzales se les invita a colaborar en el llenado de la presente técnica de encuesta en la cual se busca determinar las dimensiones de mayor relevancia que se deben considerar para el estudio del mobbing. Los resultados obtenidos permitirán elaborar un instrumento de investigación para el estudio del mobbing y su influencia en el desempeño laboral.

Indicaciones

Marque con una X las dimensiones que considere más relevantes para el estudio del mobbing.

Esta encuesta es anónima, se le agradece su colaboración.

Tabla 8. Encuesta de las dimensiones del mobbing

N°	Dimensiones del Mobbing	Marque con una "x" las dimensiones que considere de mayor relevancia para el estudio del mobbing
1.	Desprestigio Laboral	
2.	Entorpecimiento del Progreso	
3.	Intimidación Encubierta	
4.	Intimidación Manifiesta	
5.	Incomunicación o bloqueo de la comunicación	
6.	Desprestigio Personal	

Fuente. Elaboración Propia

**Anexo 5: Resultados de las dimensiones seleccionadas según el grado de relevancia
para el estudio del mobbing**

Tabla 9. Resultados de la encuesta aplicada a 30 docentes para de la Institución Educativa
Jose Abelardo Quiñonez Gonzales

Dimensión	Relevante		No relevante		Total	
	F	%	F	%	F	%
Desprestigio Laboral	28	93.3	02	6.7	30	100
Entorpecimiento del Progreso	25	83.3	05	16.7	30	100
Intimidación Encubierta	23	76.6	07	23.4	30	100
Intimidación Manifiesta	20	66.6	10	33.4	30	100
Incomunicación o bloqueo de la comunicación	10	33.4	20	66.6	30	100
Desprestigio personal	13	43.3	17	56.7	30	100



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y RECURSOS HUMANOS

Anexo 6: Formato de validación de juicio de expertos

Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basada en la presente rúbrica.

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

Anexo 7: Procesamiento de información en el SPSS versión 25

Base datos mobbig y desempeño.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Marcatemp...	Fecha	40	0	Marca temporal	Ninguno	Ninguno	11	Derecha	Escala	Entrada
2	P1	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
3	P2	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
4	P3	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
5	P4	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
6	P5	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
7	P6	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
8	P7	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
9	P8	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
10	P9	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
11	P10	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
12	P11	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
13	P12	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
14	P13	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
15	P14	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
16	P15	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
17	P16	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
18	P17	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
19	P18	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
20	P19	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
21	P20	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
22	P21	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
23	P22	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
24	P23	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
25	P24	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 8: Pruebas de Normalidad

Hipótesis General

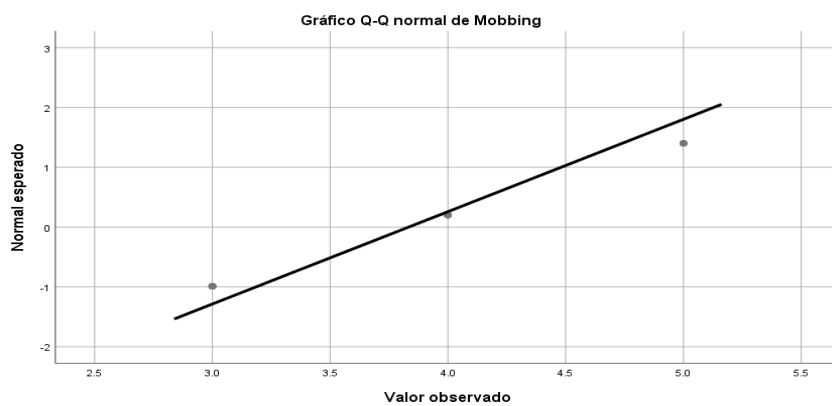
Tabla 14. Prueba de normalidad de la variable independiente y dependiente

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Mobbing	.302	30	.000	.785	30	.000
Desempeño laboral	.359	30	.000	.735	30	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

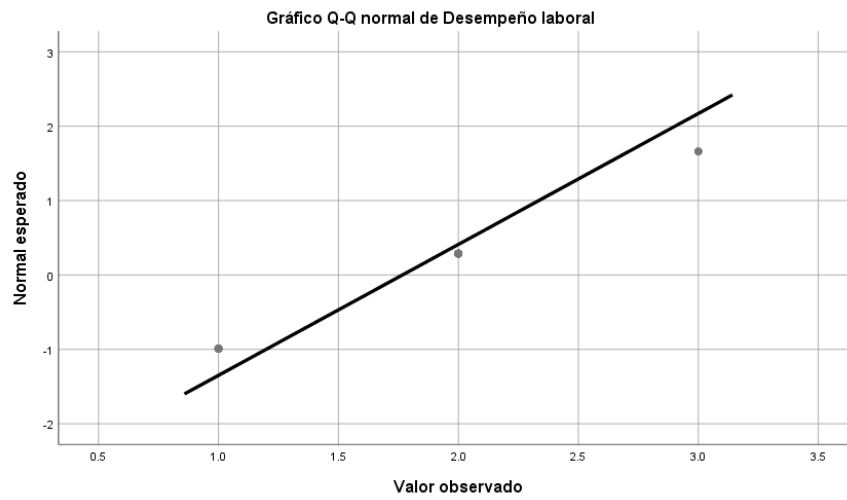
Fuente: Elaboración propia con datos del SPSS

Figura 5. Gráfico de Normalidad de la variable Mobbing



Fuente: Elaboración con datos del SPSS

Figura 6. Gráfico de Normalidad de la variable Desempeño laboral



Fuente: Elaboración con datos del SPSS

Hipótesis Específica 1:

Tabla 15. Prueba de normalidad de las dimensiones Desprestigio laboral y capacidad laboral

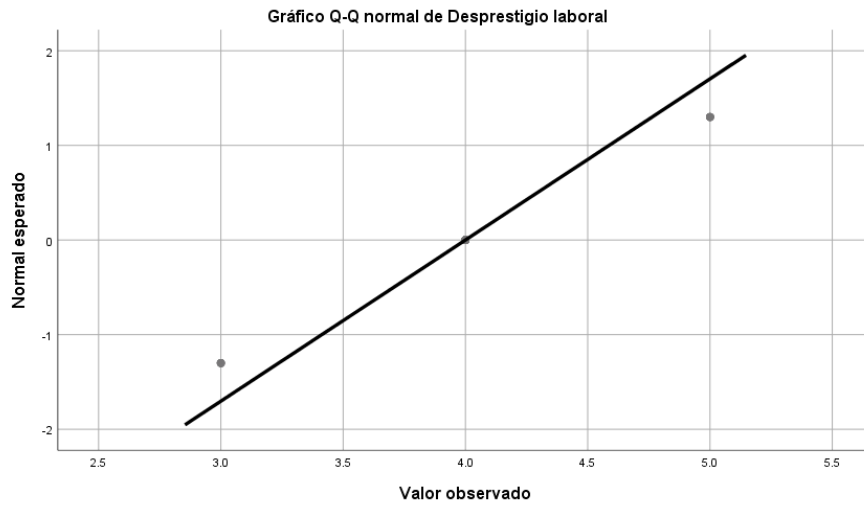
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desprestigio laboral	.333	30	.000	.754	30	.000
Capacidad laboral	.442	30	.000	.595	30	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

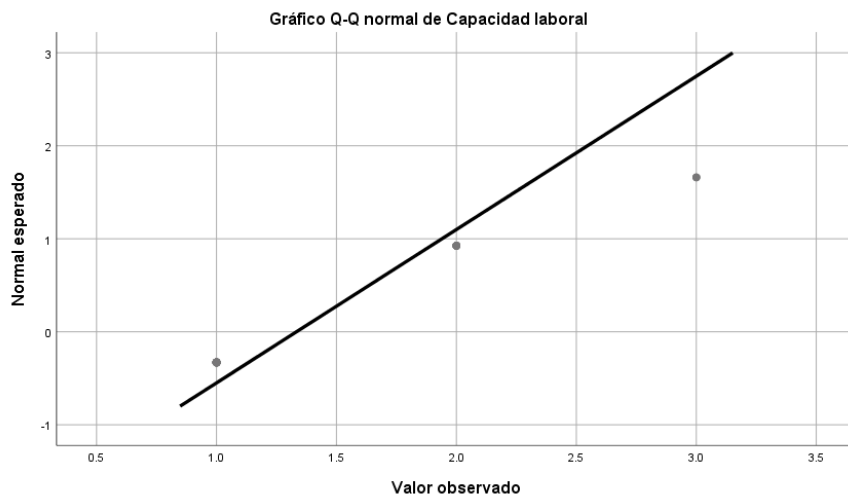
Fuente: Elaboración propia con datos del SPSS

Figura 7. Gráfico de Normalidad de la dimensión Desprestigio laboral



Fuente: Elaboración con datos del SPSS

Figura 8. Gráfico de normalidad de la dimensión Eficiencia



Fuente: Elaboración con datos del SPSS

Hipótesis Específica 2:

Tabla 16. Prueba de normalidad de las dimensiones Entorpecimiento del progreso y Desemvolvimiento

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Entorpecimiento del progreso	.264	30	.000	.844	30	.000
Desemvolvimiento	.326	30	.000	.751	30	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

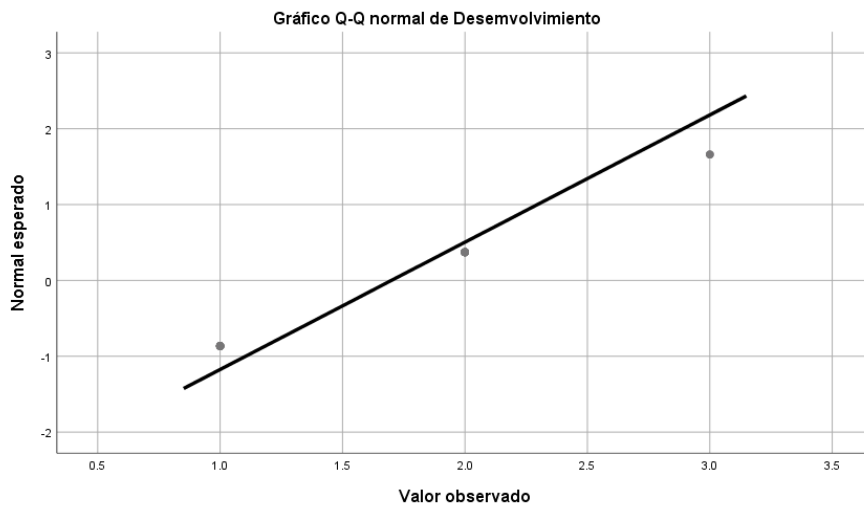
Fuente: Elaboración propia con datos del SPSS

Figura 9. Gráfico de Normalidad de la dimensión Entorpecimiento del progreso



Fuente: Elaboración con datos del SPSS

Figura 10. Gráfico de normalidad de la dimensión Desarrollo.



Fuente: Elaboración con datos del SPSS

Hipótesis Específica 3:

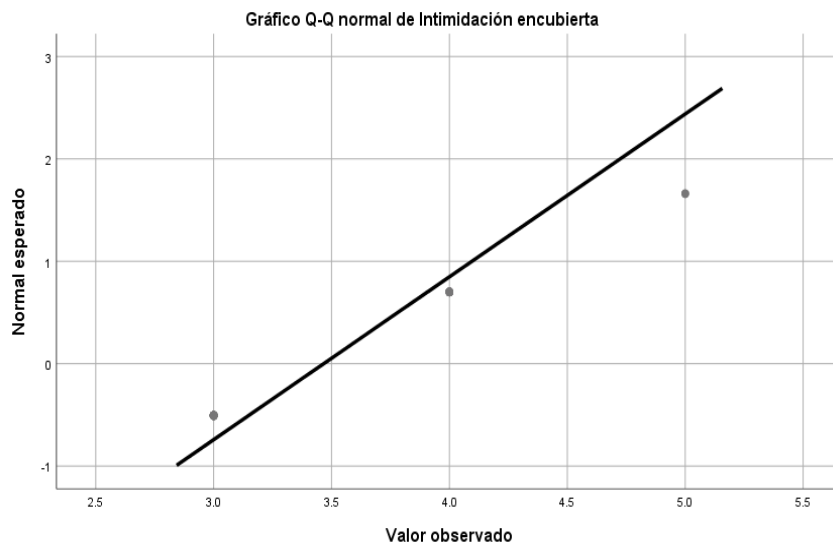
Tabla 17. Prueba de normalidad de las dimensiones Intimidación encubierta y Eficacia

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Intimidación encubierta	.371	30	.000	.701	30	.000
Eficacia	.359	30	.000	.735	30	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

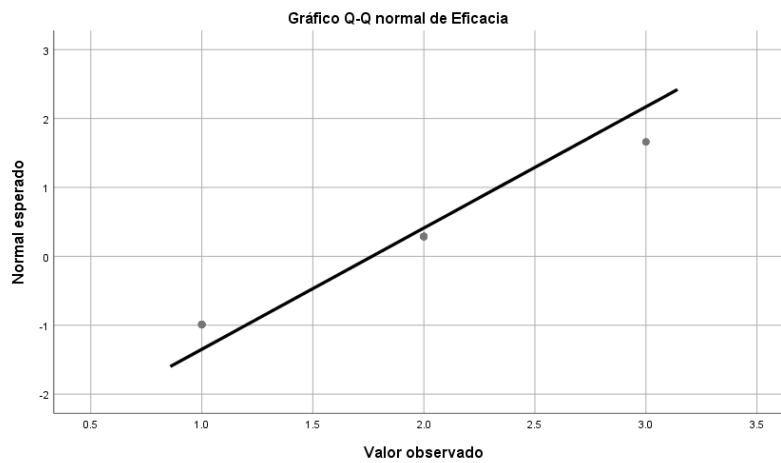
Fuente: Elaboración propia con datos del SPSS

Figura 11. Gráfico de Normalidad de la dimensión Intimidación encubierta



Fuente: Elaboración con datos del SPSS

Figura 12. Gráfico de normalidad de la dimensión Eficacia



Fuente: Elaboración con datos del SPSS

Hipótesis Específica 4:

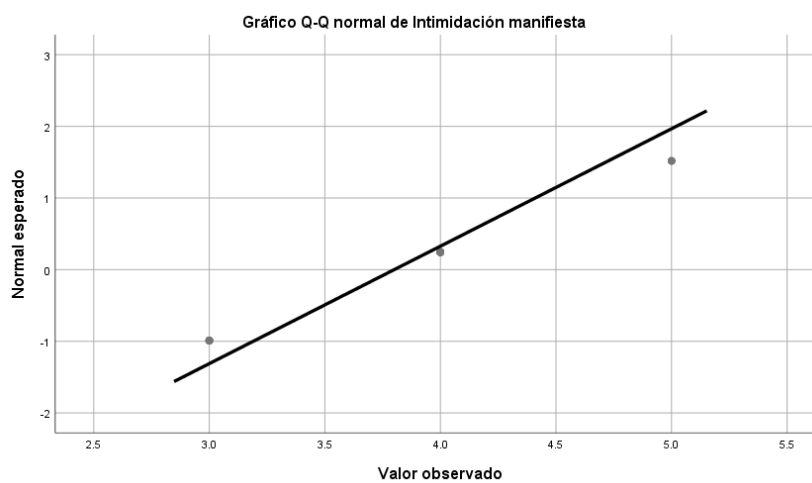
Tabla 18. Prueba de normalidad de las dimensiones Intimidación manifiesta y perfil del trabajador

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Intimidación manifiesta	.328	30	.000	.765	30	.000
Perfil del trabajador	.277	30	.000	.771	30	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

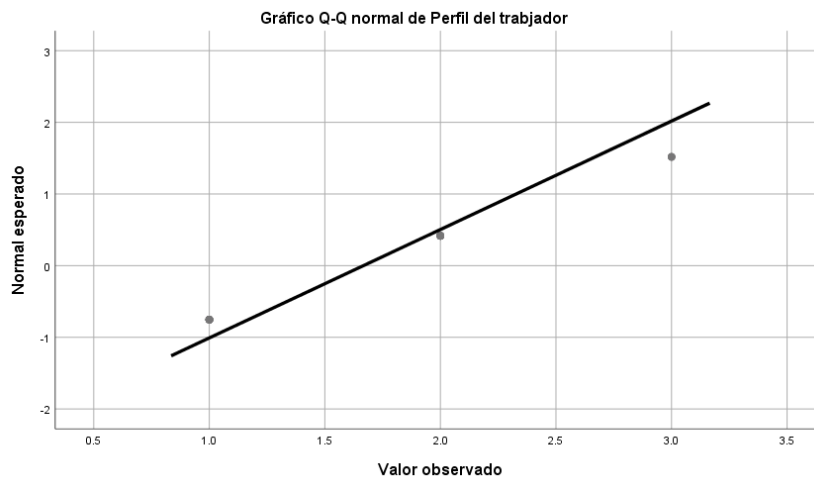
Fuente: Elaboración propia con datos del SPSS

Figura 13. Gráfico de normalidad de la dimensión Intimidación manifiesta



Fuente: Elaboración con datos del SPSS

Figura 14. Gráfico de normalidad de la dimensión Perfil del trabajador



Fuente: Elaboración con datos del SPSS

Anexo 9: Tablas de frecuencia y gráficos de barras

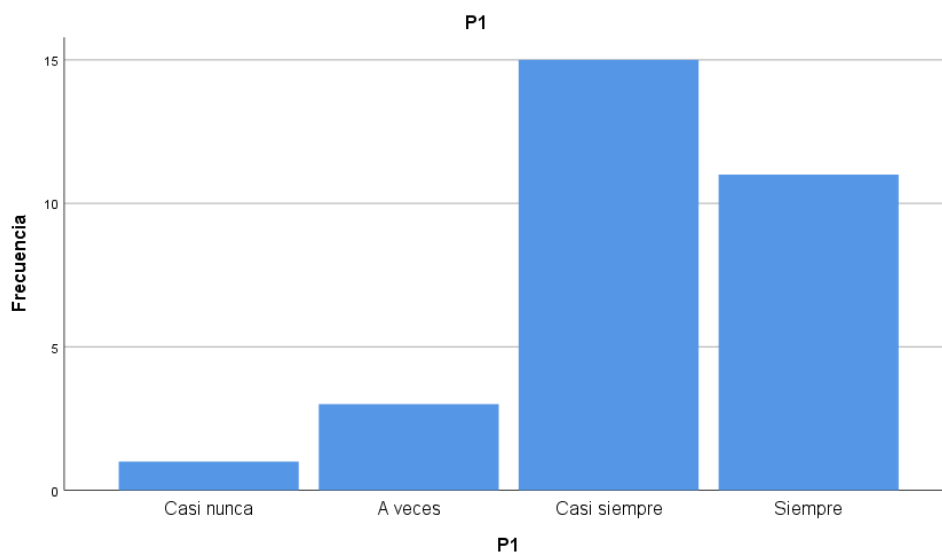
1. Tablas de frecuencia y gráficos de barras para la variable independiente (Mobbing)

Tabla 19. *Sus jefes o compañeros no reconocen sus logros y aciertos laborales*

P1					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A veces	3	10.0	10.0	13.3
	Casi siempre	15	50.0	50.0	63.3
	Siempre	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 15. *Sus jefes o compañeros no reconocen sus logros y aciertos laborales*



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

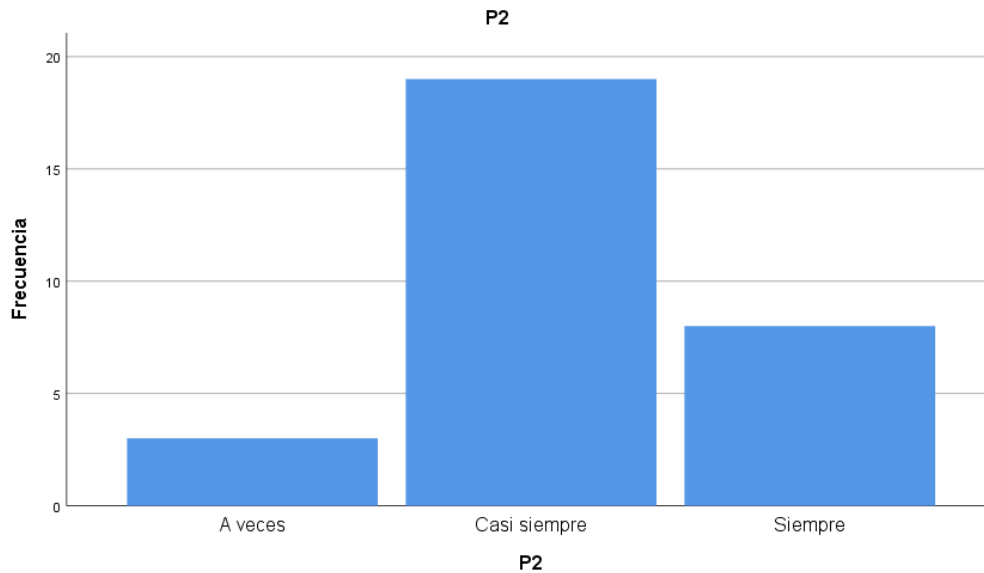
Tabla 20. Se evalúa su trabajo de manera parcialmente injusta o mal intencionada

P2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	10.0	10.0	10.0
	Casi siempre	19	63.3	63.3	73.3
	Siempre	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 16. Se evalúa su trabajo de manera parcialmente injusta o mal intencionada



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

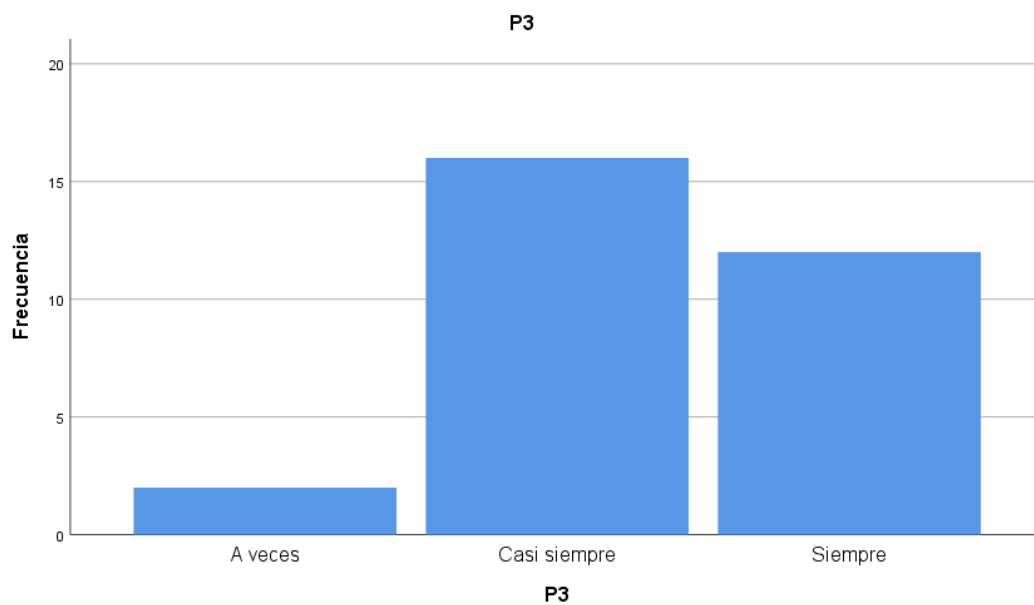
Tabla 21. Sus logros o aciertos son minimizados

P3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	6.7	6.7	6.7
	Casi siempre	16	53.3	53.3	60.0
	Siempre	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 17. Sus logros o aciertos son minimizados



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

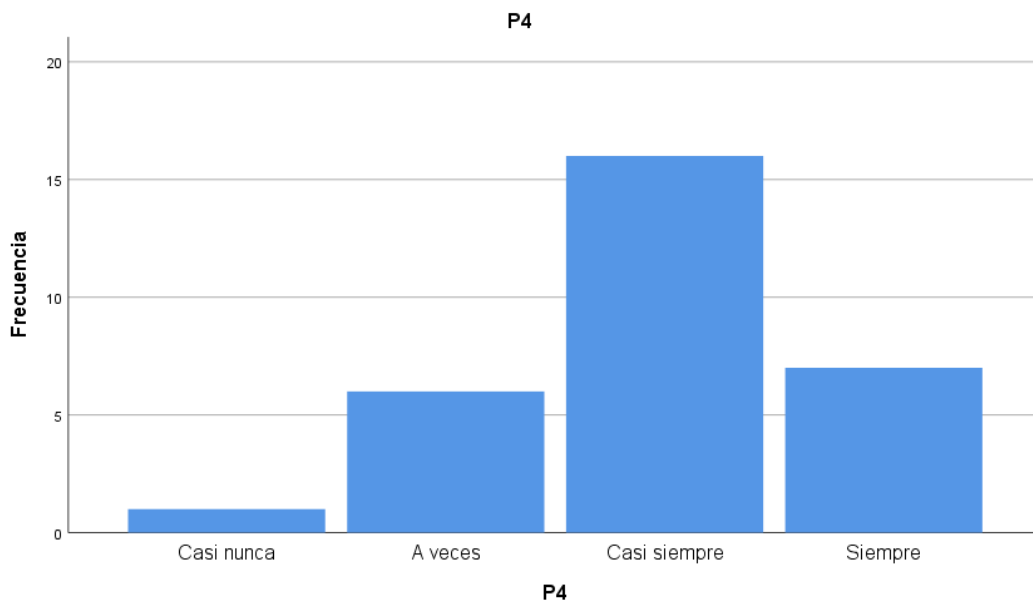
Tabla 22. Son frecuentes la aparición de calumnias en la I.E. donde labora

P4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A veces	6	20.0	20.0	23.3
	Casi siempre	16	53.3	53.3	76.7
	Siempre	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 18. Son frecuentes la aparición de calumnias en la I.E. donde labora



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPS

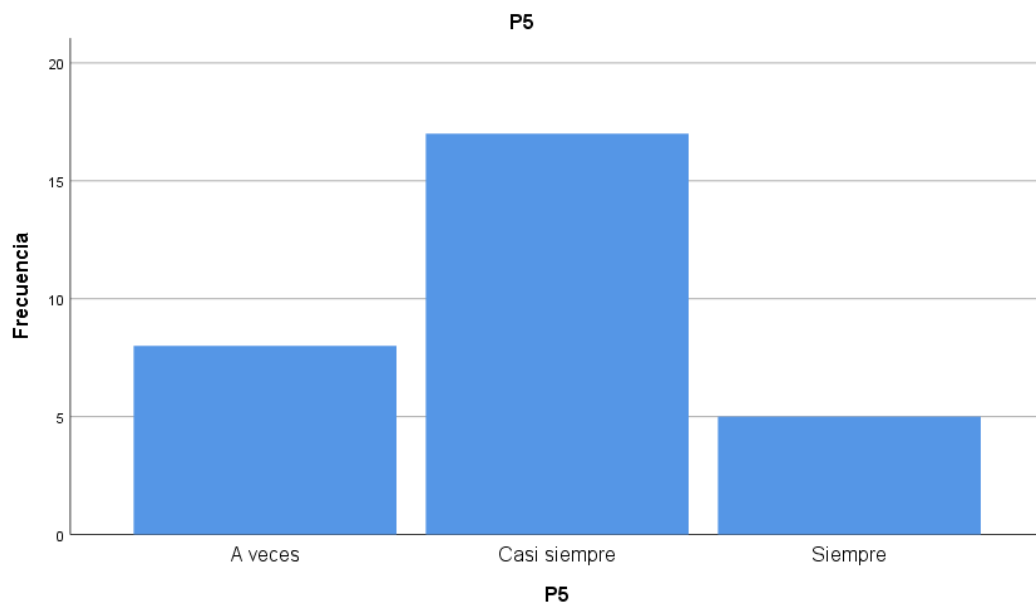
Tabla 23. Con frecuencia su desempeño es comparado con otros compañeros de trabajo

P5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	26.7	26.7	26.7
	Casi siempre	17	56.7	56.7	83.3
	Siempre	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 19. ¿Con frecuencia su desempeño es comparado con otros compañeros de trabajo?



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

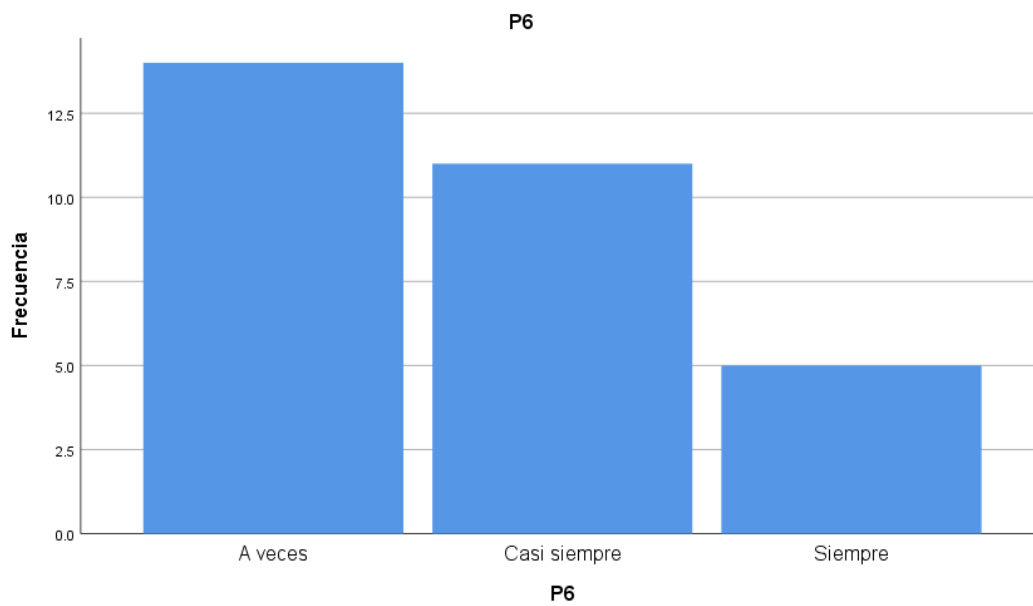
Tabla 24. *Tratan de comprometerlo con argumentos falsos*

P6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	46.7	46.7	46.7
	Casi siempre	11	36.7	36.7	83.3
	Siempre	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 20. *Tratan de comprometerlo con argumentos falsos*



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

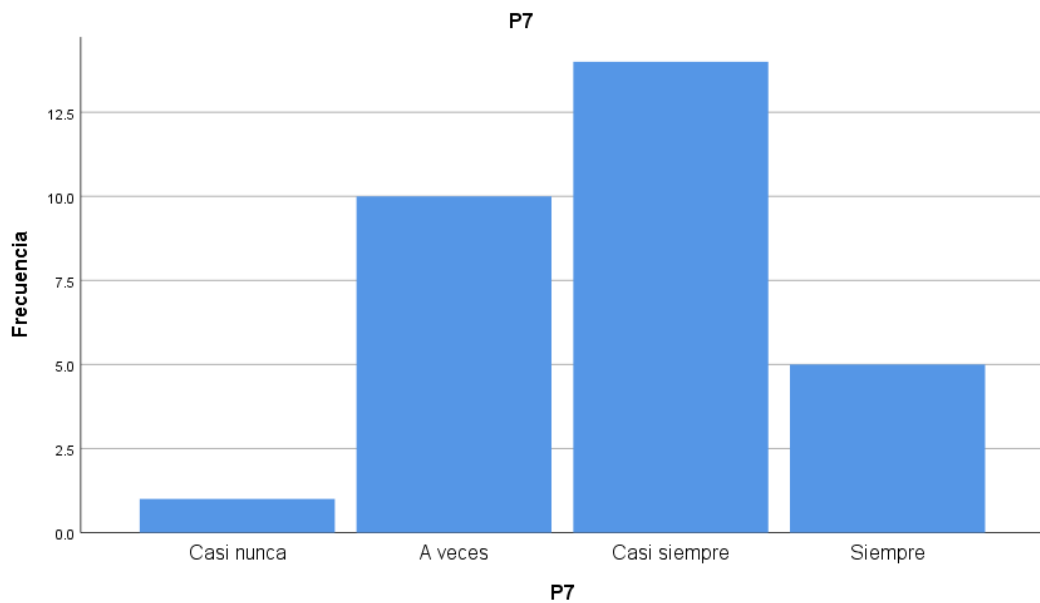
Tabla 25. Ha sentido que la I.E. donde labora aísla al trabajador

P7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A veces	10	33.3	33.3	36.7
	Casi siempre	14	46.7	46.7	83.3
	Siempre	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 21. Ha sentido que la I.E. donde labora aísla al trabajador



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

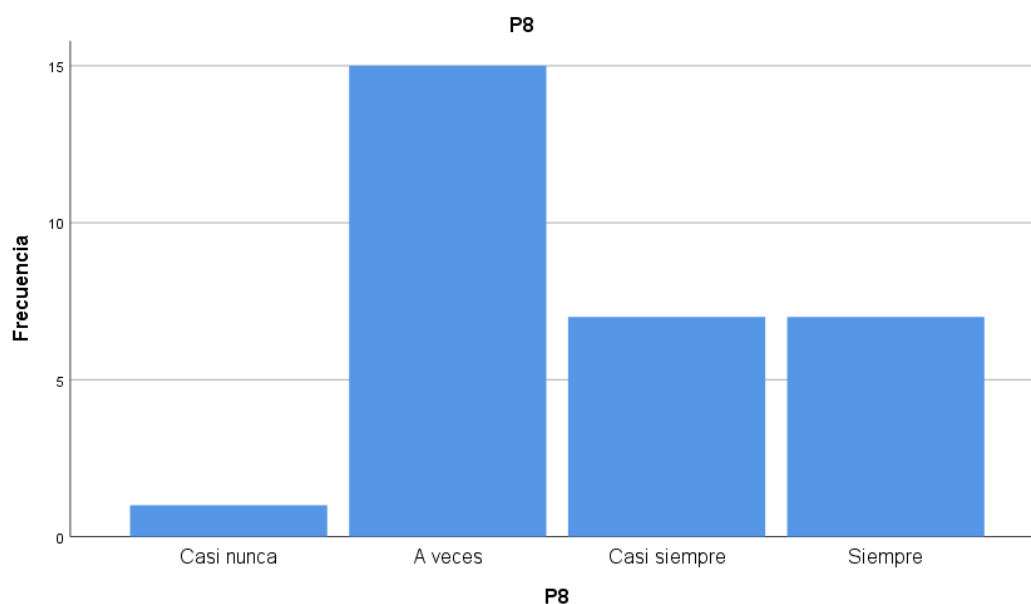
Tabla 26. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros

P8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A veces	15	50.0	50.0	53.3
	Casi siempre	7	23.3	23.3	76.7
	Siempre	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 22. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

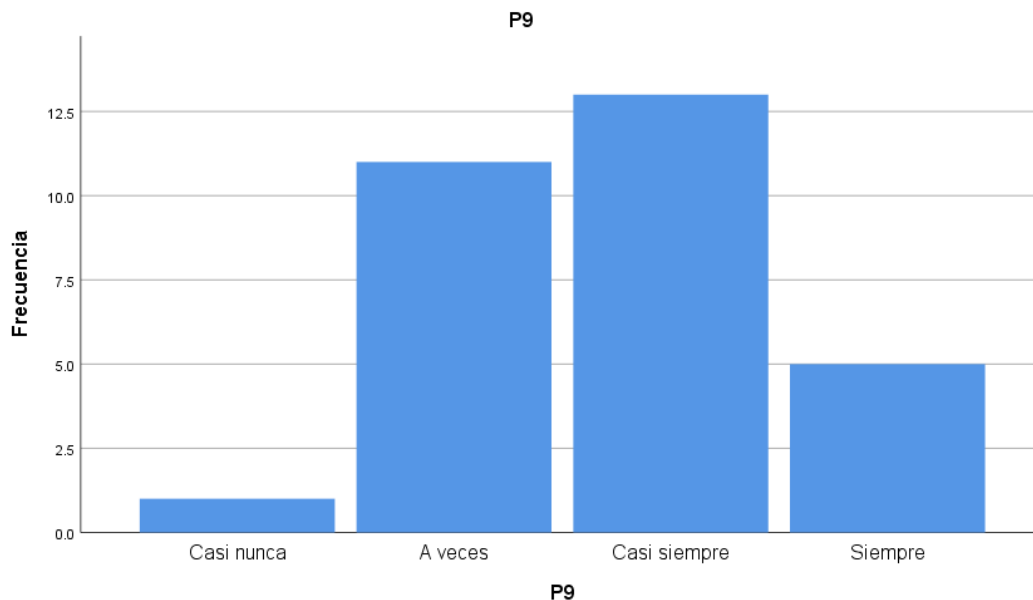
Tabla 27. *No se le informa de reuniones importantes de trabajo en donde necesitaba estar presente*

P9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A veces	11	36.7	36.7	40.0
	Casi siempre	13	43.3	43.3	83.3
	Siempre	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 23. *No se le informa de reuniones importantes de trabajo en donde necesitaba estar presente*



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

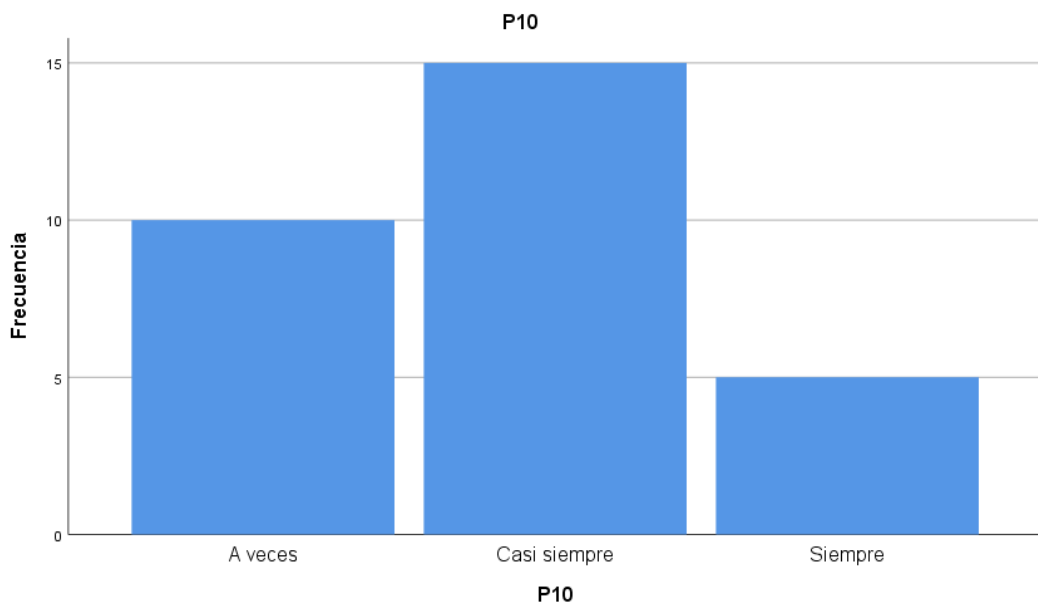
Tabla 28. Le sobrecargan su actividad laboral con tareas nuevas y diferentes

P10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	33.3	33.3	33.3
	Casi siempre	15	50.0	50.0	83.3
	Siempre	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 24. Le sobrecargan su actividad laboral con tareas nuevas y diferentes



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

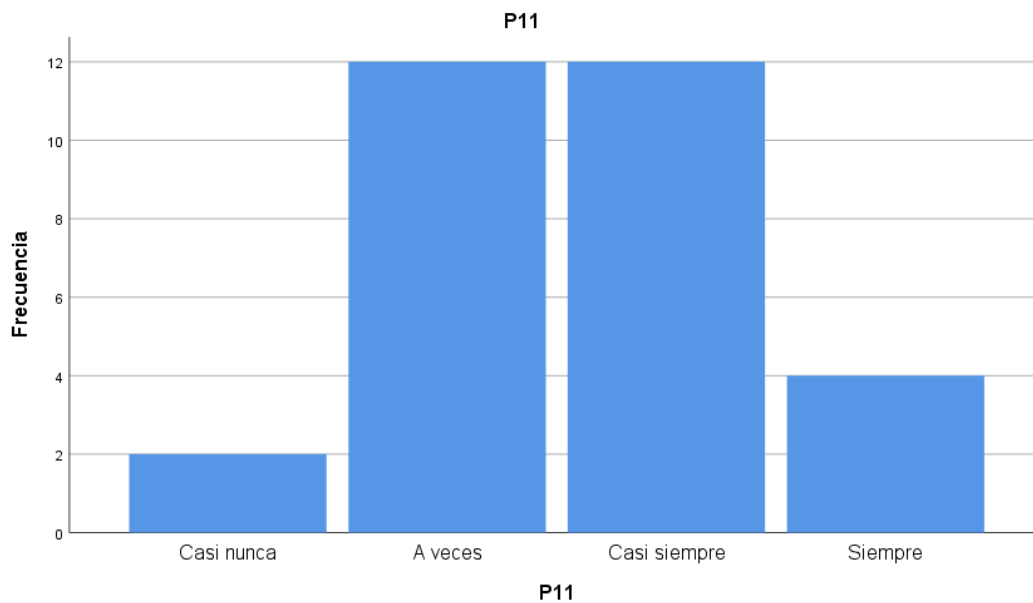
Tabla 29. Le obligan a realizar tareas que están por encima de sus conocimientos

P11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6.7	6.7	6.7
	A veces	12	40.0	40.0	46.7
	Casi siempre	12	40.0	40.0	86.7
	Siempre	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 25. Le obligan a realizar tareas que están por encima de sus conocimientos



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

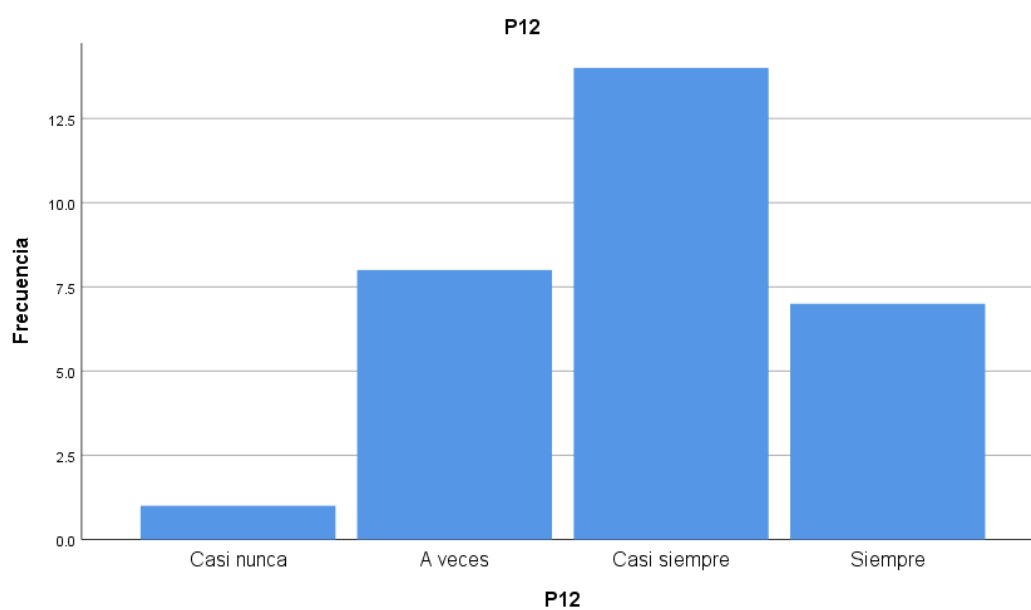
Tabla 30. En la I.E. donde labora le delegan responsabilidades que considera no están dentro de sus competencias

P12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A veces	8	26.7	26.7	30.0
	Casi siempre	14	46.7	46.7	76.7
	Siempre	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 26. En la I.E. donde labora le delegan responsabilidades que considera no están dentro de sus competencias



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

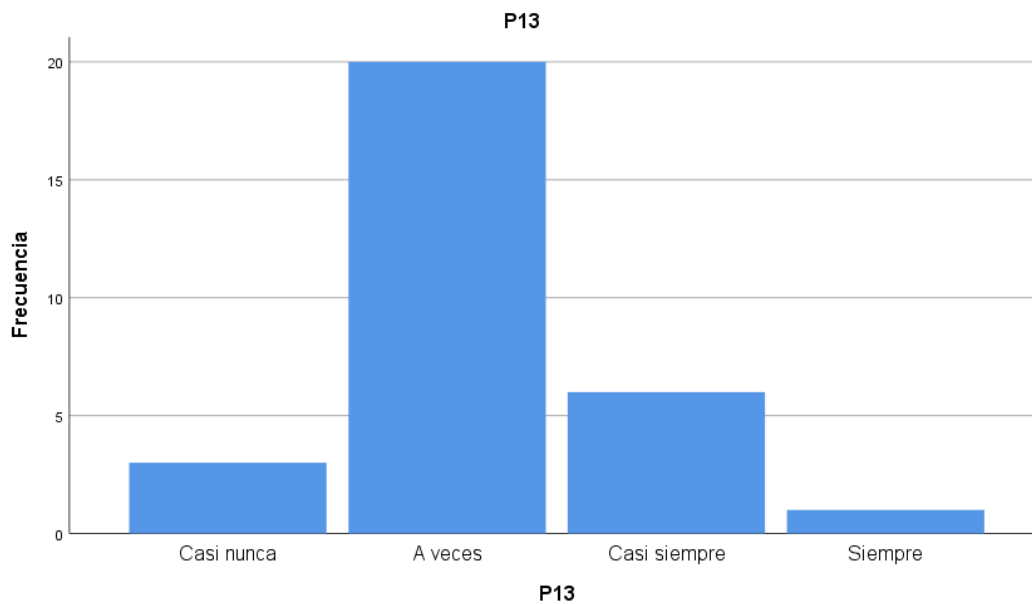
Tabla 31. Recibe insultos o amenazas de trabajo por vía telefónica

P13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	10.0	10.0	10.0
	A veces	20	66.7	66.7	76.7
	Casi siempre	6	20.0	20.0	96.7
	Siempre	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 27. Recibe insultos o amenazas de trabajo por vía telefónica



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

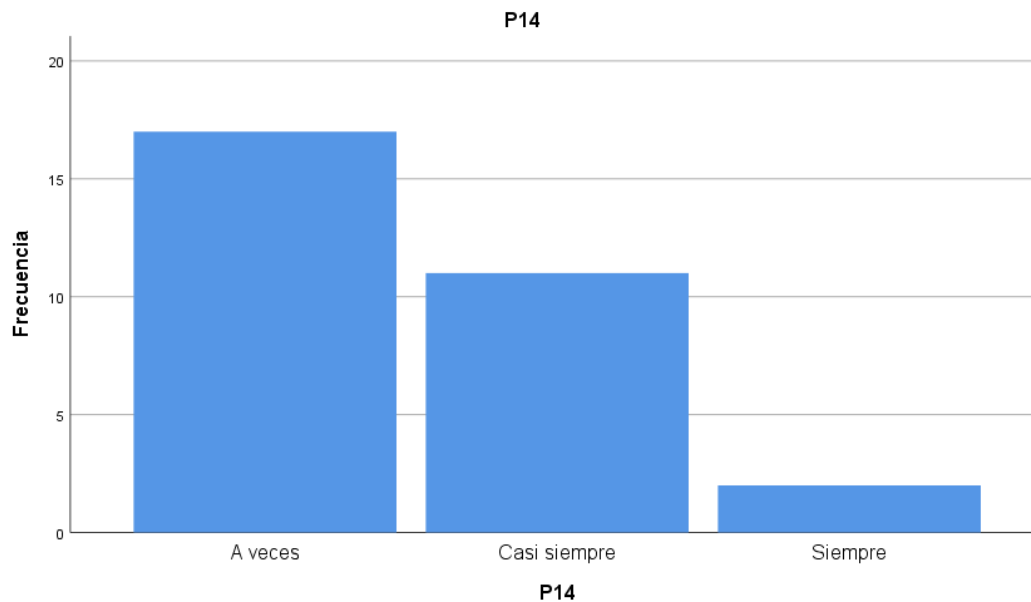
Tabla 32. Le han ocasionado daños en su puesto de trabajo

P14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	17	56.7	56.7	56.7
	Casi siempre	11	36.7	36.7	93.3
	Siempre	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 28. Le han ocasionado daños en su puesto de trabajo



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

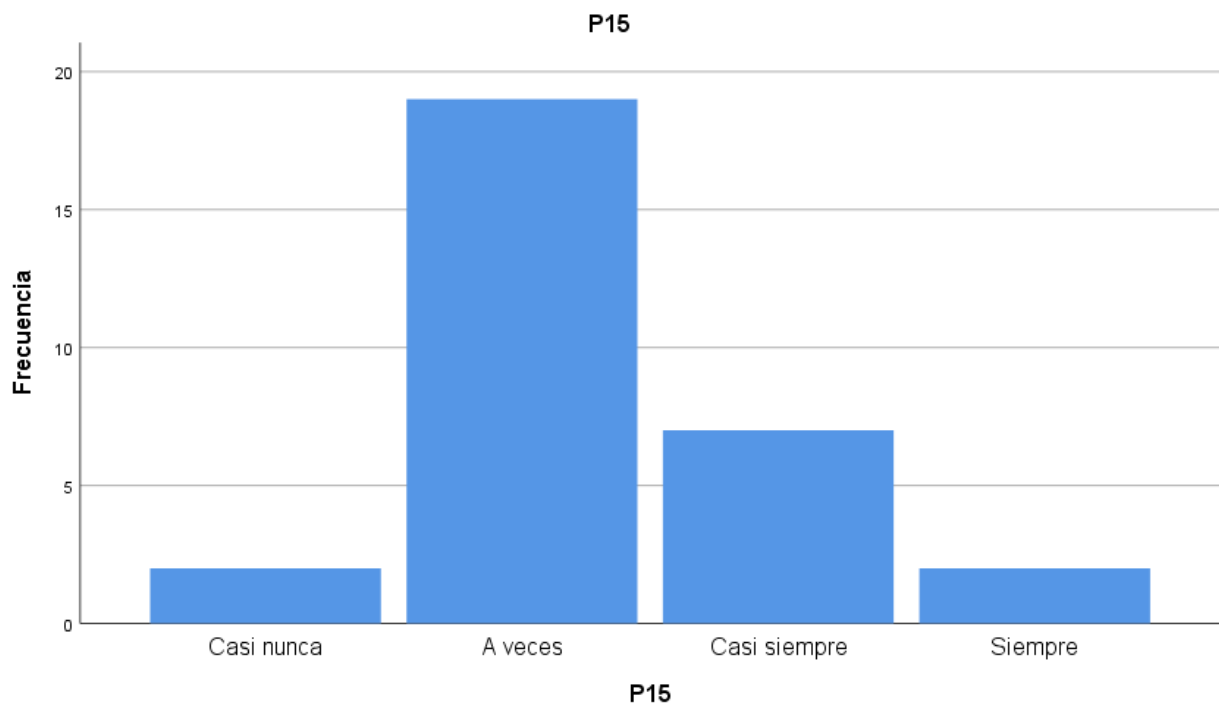
Tabla 33. Recibe escritos o notas amenazadoras

P15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6.7	6.7	6.7
	A veces	19	63.3	63.3	70.0
	Casi siempre	7	23.3	23.3	93.3
	Siempre	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 29. Recibe escritos o notas amenazadoras



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

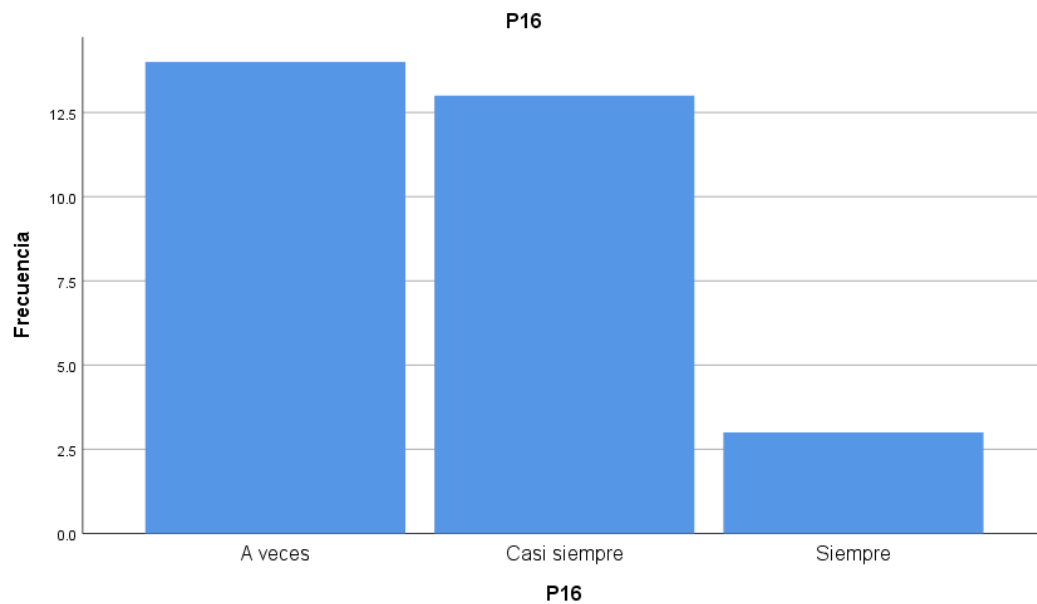
Tabla 34. Usted percibe que la I.E. donde labora desvía información sobre su persona

P16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	46.7	46.7	46.7
	Casi siempre	13	43.3	43.3	90.0
	Siempre	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 30. Usted percibe que la I.E. donde labora desvía información sobre su persona



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

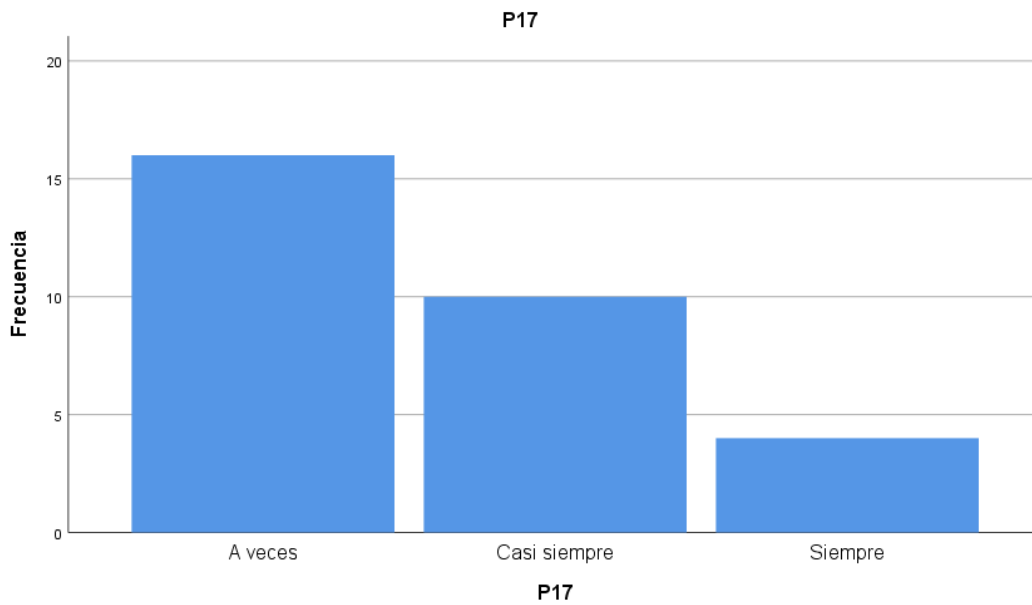
Tabla 35..Pierden o no le dan oportunamente documentos que son necesarios para su trabajo

P17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	16	53.3	53.3	53.3
	Casi siempre	10	33.3	33.3	86.7
	Siempre	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 31.Pierden o no le dan oportunamente documentos que son necesarios para su



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

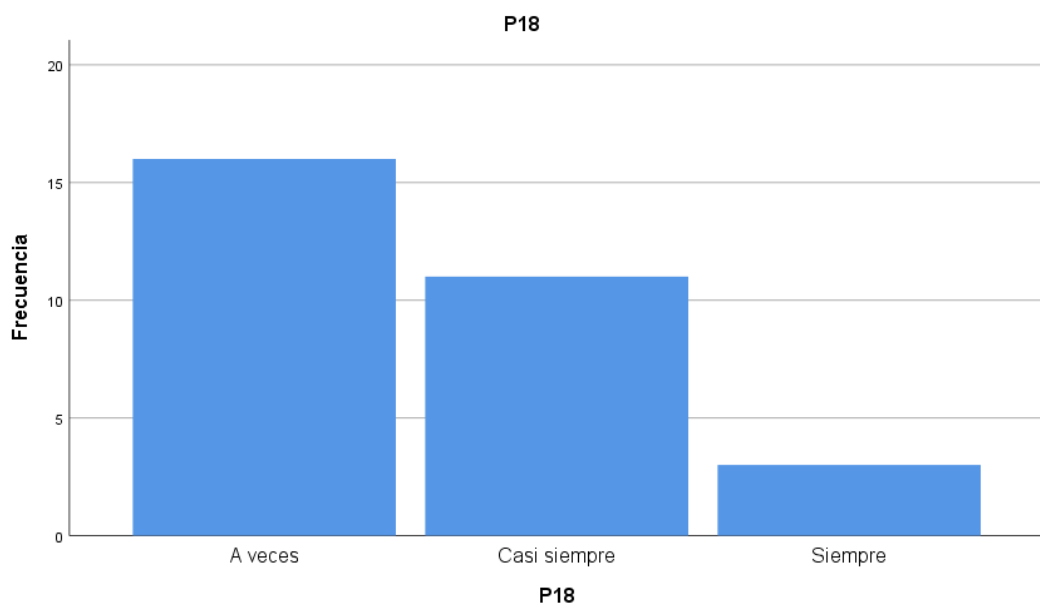
Tabla 36. *Le sustraen algunos documentos que son necesarios para su trabajo*

P18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	16	53.3	53.3	53.3
	Casi siempre	11	36.7	36.7	90.0
	Siempre	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 32. *Le sustraen algunos documentos que son necesarios para su trabajo*



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

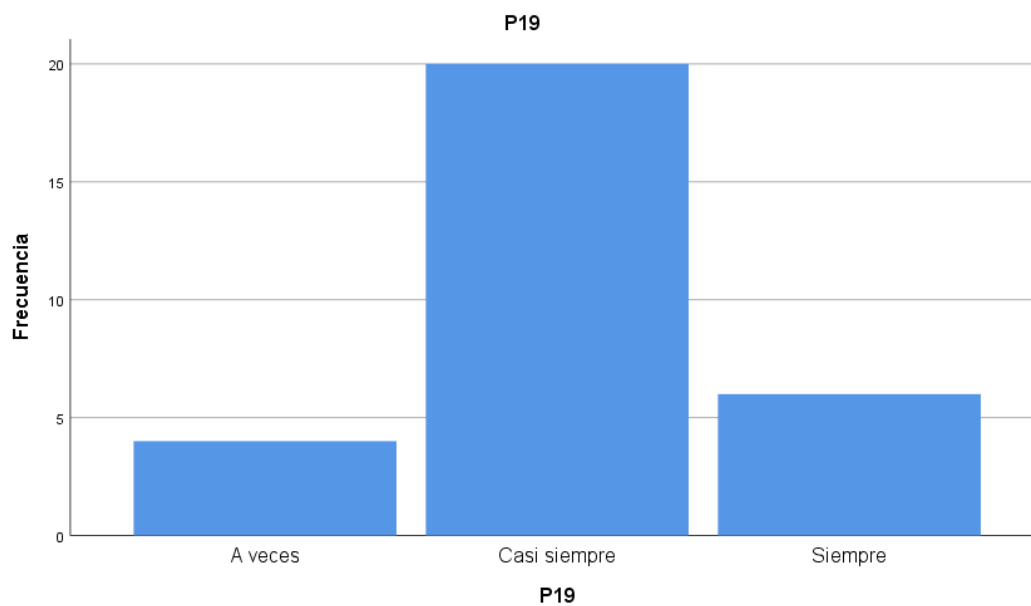
Tabla 37. *Sus decisiones son siempre contrariadas*

P19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	13.3	13.3	13.3
	Casi siempre	20	66.7	66.7	80.0
	Siempre	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 33. *Sus decisiones son siempre contrariadas*



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

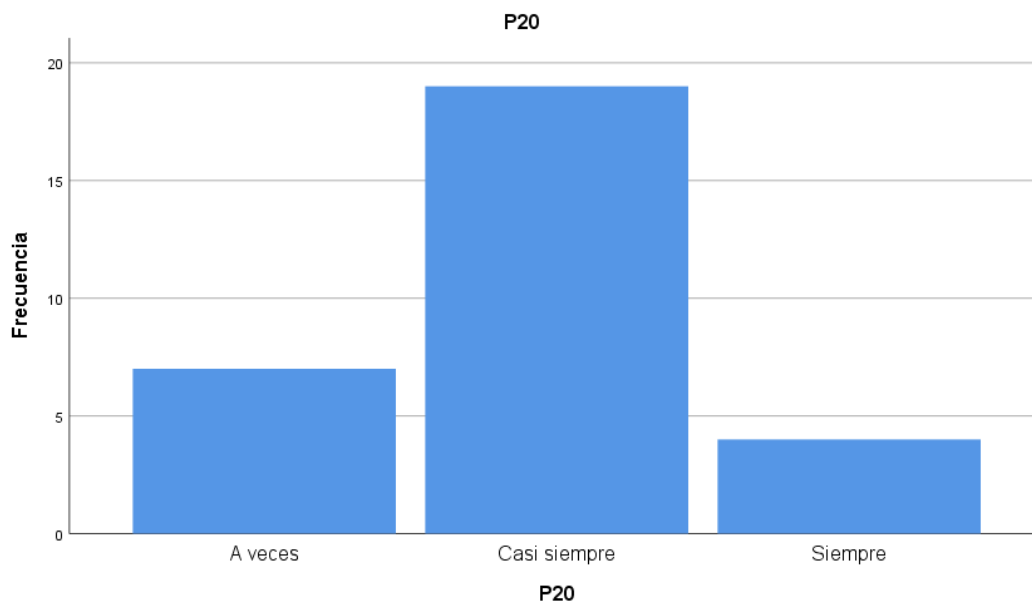
Tabla 38. Ha recibido amonestaciones escritas

P20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	23.3	23.3	23.3
	Casi siempre	19	63.3	63.3	86.7
	Siempre	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 34. Ha recibido amonestaciones escritas



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

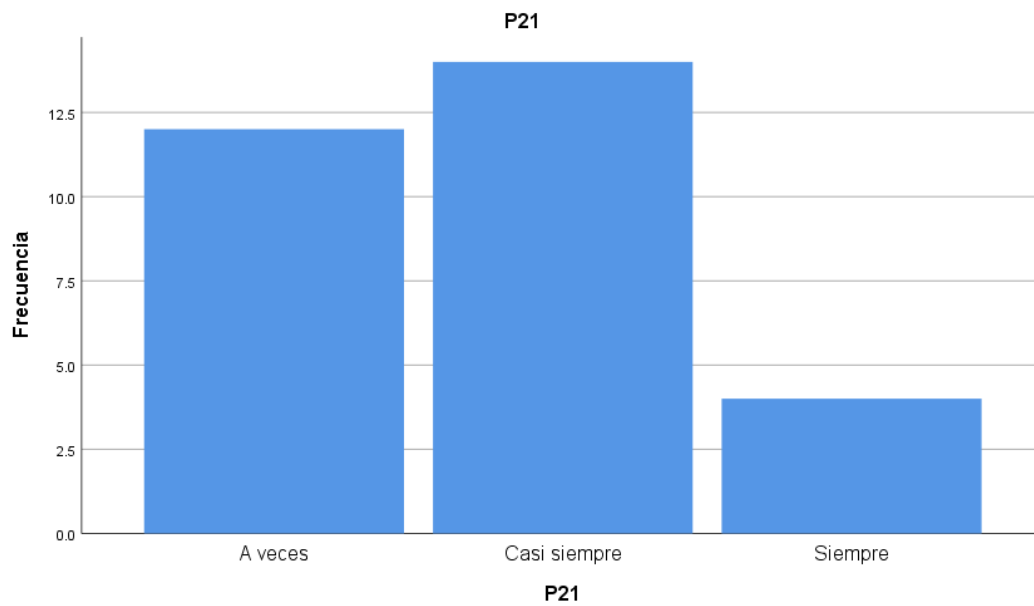
Tabla 39. Ponen en duda la originalidad de su trabajo

P21

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	40.0	40.0	40.0
	Casi siempre	14	46.7	46.7	86.7
	Siempre	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 35. Ponen en duda la originalidad de su trabajo



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

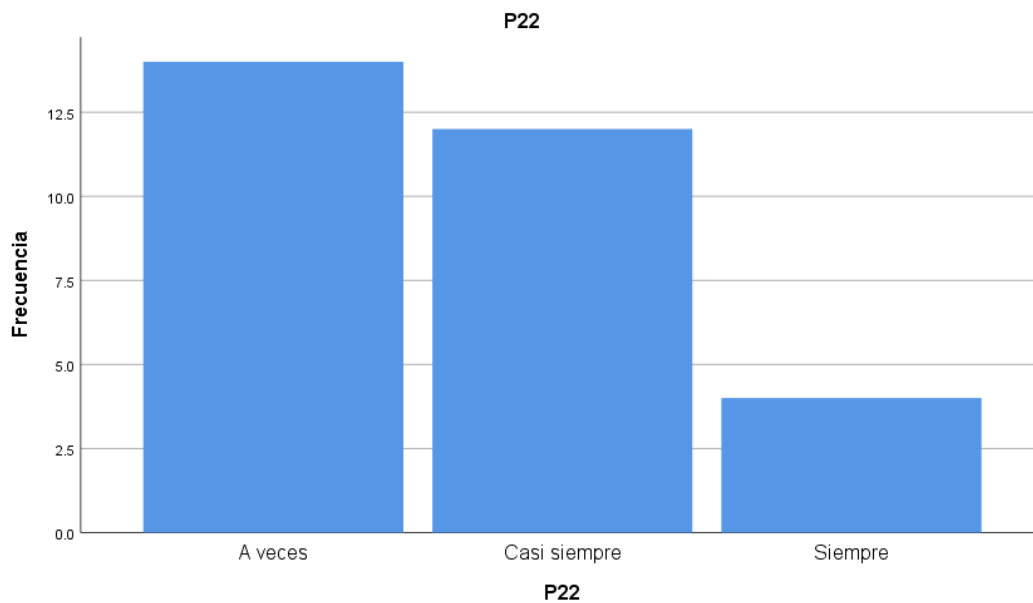
Tabla 40. Ha percibido que la I.E. donde labora humilla a sus trabajadores

P22

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	46.7	46.7	46.7
	Casi siempre	12	40.0	40.0	86.7
	Siempre	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 36. Ha percibido que la I.E. donde labora humilla a sus trabajadores



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

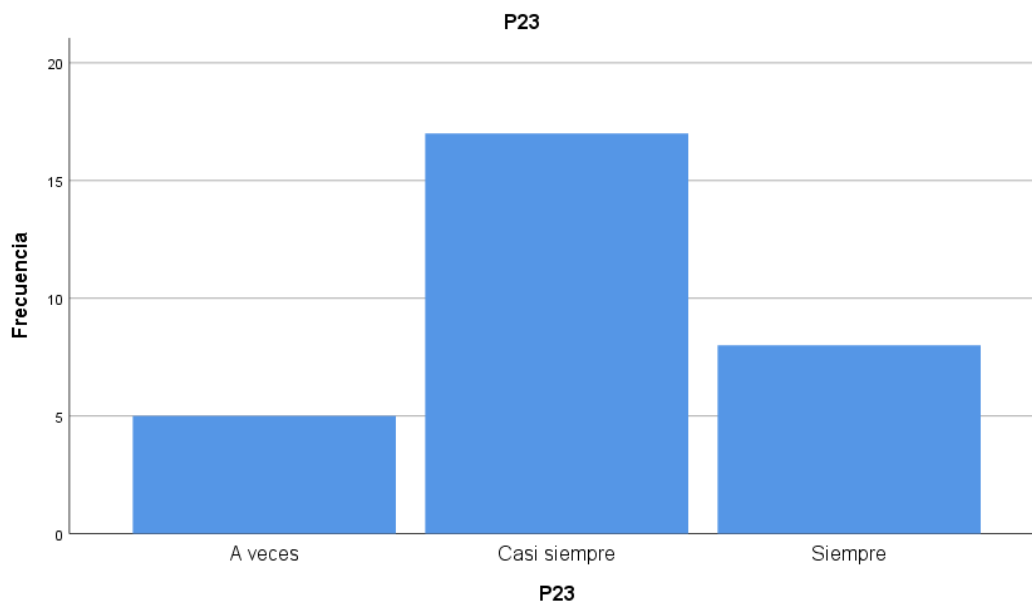
Tabla 41. No consideran sus aportes en las reuniones de trabajo

P23

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	16.7	16.7	16.7
	Casi siempre	17	56.7	56.7	73.3
	Siempre	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 37. No consideran sus aportes en las reuniones de trabajo



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

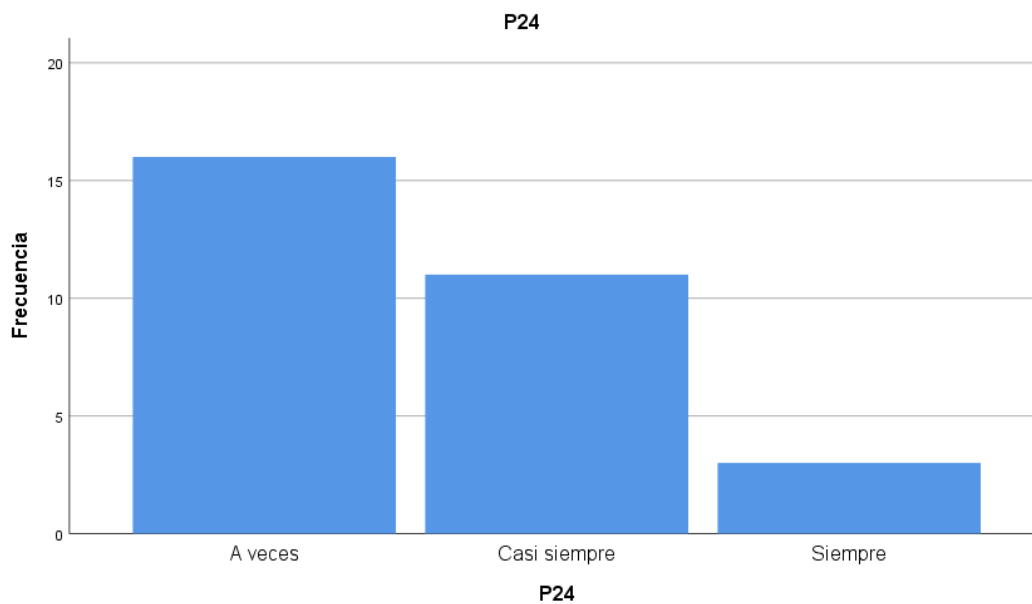
Tabla 42. Le ponen en ridículo frente a terceras personas

P24

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	16	53.3	53.3	53.3
	Casi siempre	11	36.7	36.7	90.0
	Siempre	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 38. Le ponen en ridículo frente a terceras personas



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

2. Tablas de frecuencia y gráficos de barras para la variable dependiente (Desempeño laboral)

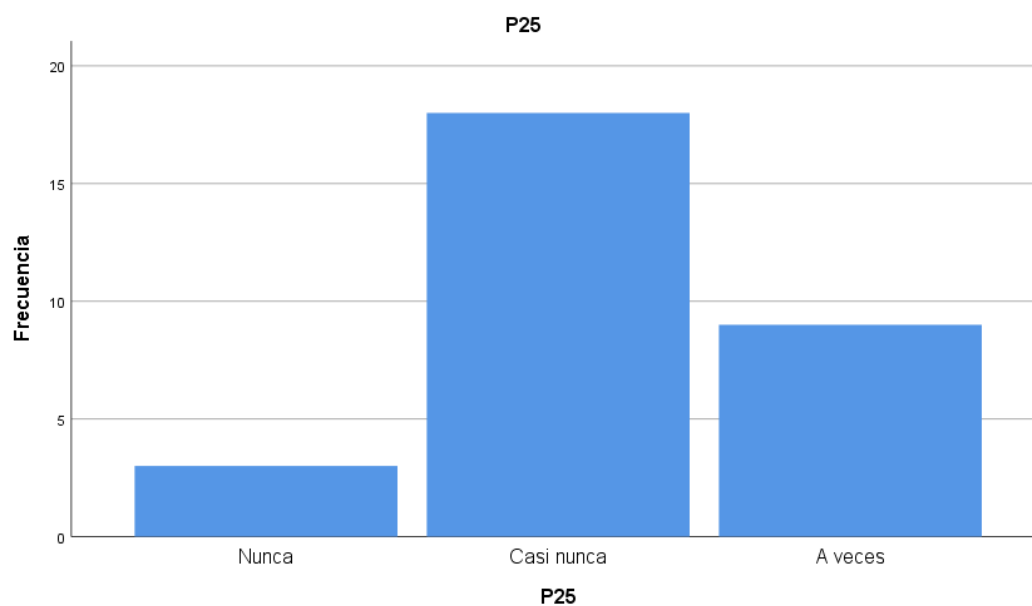
Tabla 43. La actividad laboral que desarrolla corresponde a las funciones de su puesto de trabajo

P25

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10.0	10.0	10.0
	Casi nunca	18	60.0	60.0	70.0
	A veces	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 39. La actividad laboral que desarrolla corresponde a las funciones de su puesto de trabajo



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

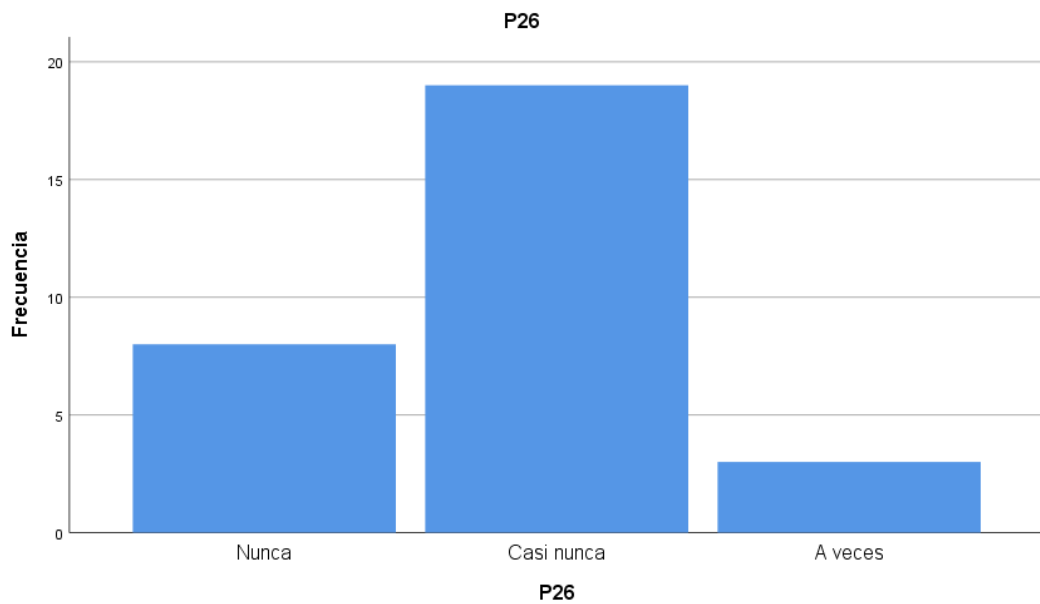
Tabla 44. La I.E. donde labora realiza rotaciones de puestos laborales

P26

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	26.7	26.7	26.7
	Casi nunca	19	63.3	63.3	90.0
	A veces	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 40. La I.E. donde labora realiza rotaciones de puestos laborales



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

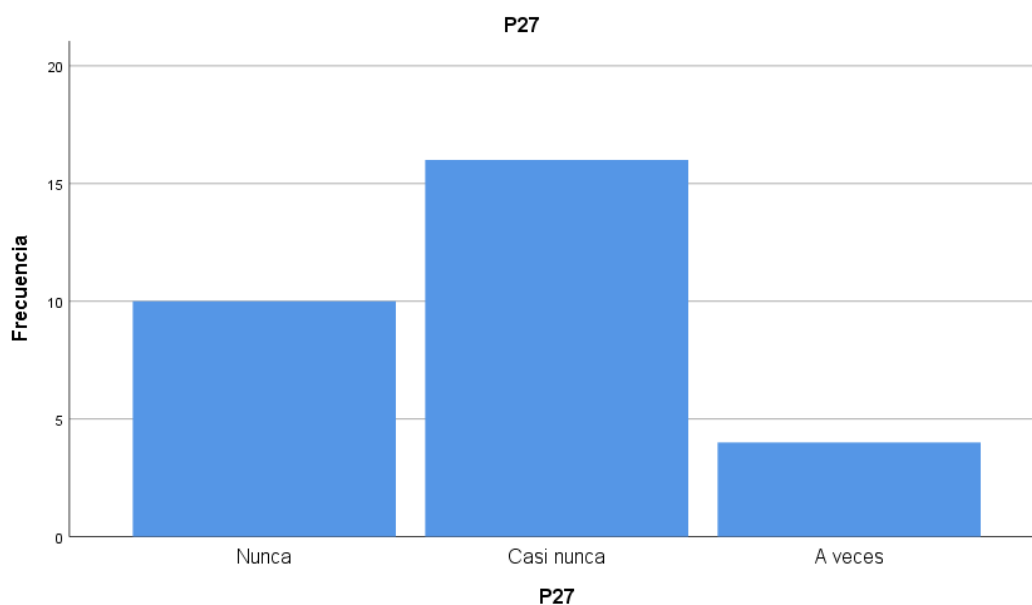
Tabla 45. Considera que la institución donde labora contribuye para su mejor desempeño en su puesto de trabajo

P27

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	33.3	33.3	33.3
	Casi nunca	16	53.3	53.3	86.7
	A veces	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 41. Considera que la institución donde labora contribuye para su mejor desempeño en su puesto de trabajo



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

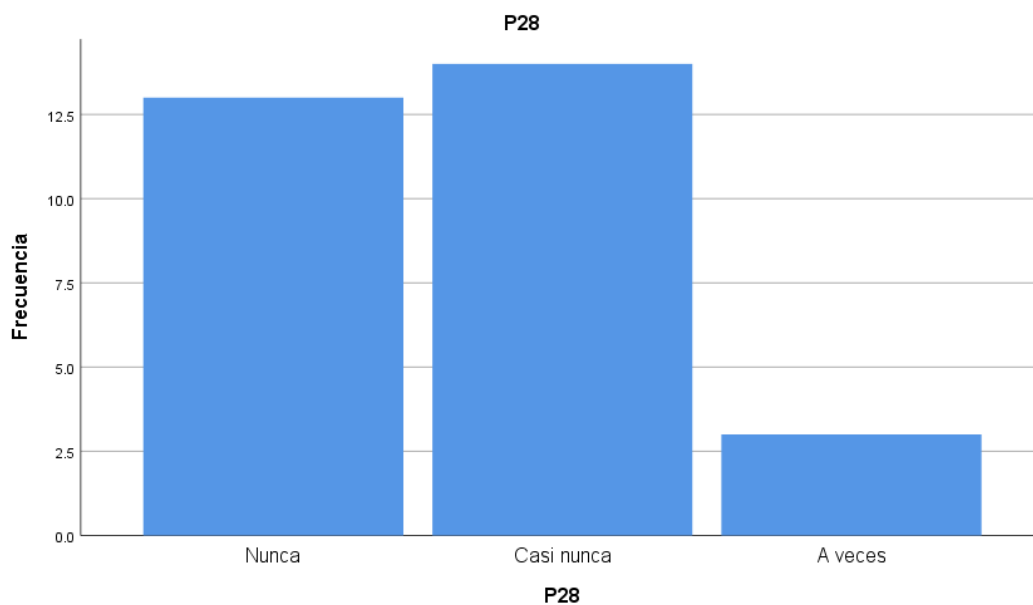
Tabla 46. La institución donde labora gestiona capacitaciones de actualización para los trabajadores

P28

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	43.3	43.3	43.3
	Casi nunca	14	46.7	46.7	90.0
	A veces	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 42. La institución donde labora gestiona capacitaciones de actualización para los trabajadores



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

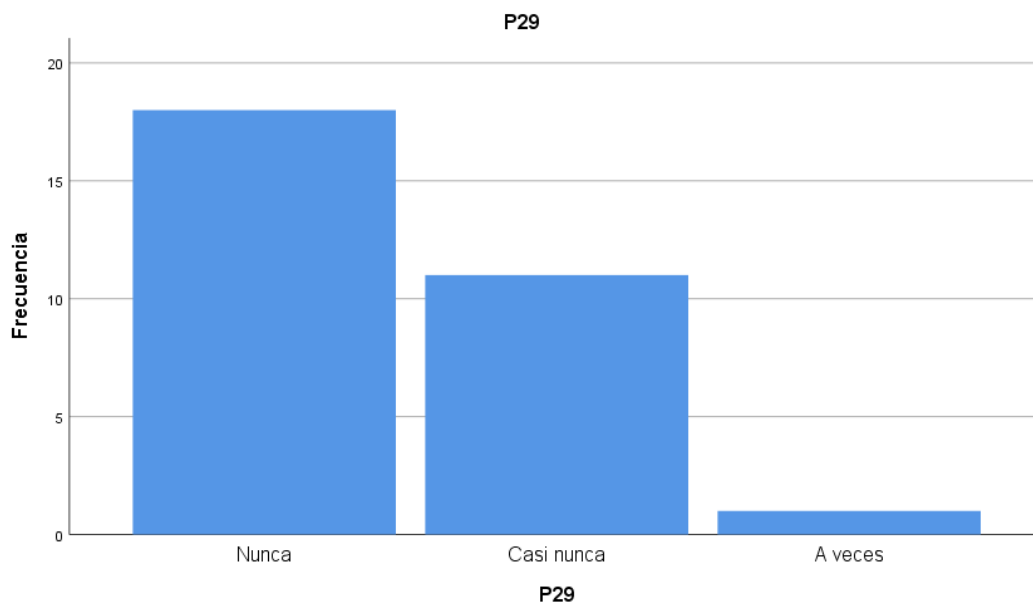
Tabla 47. En la I.E. donde labora le dan permiso para asistir a las capacitaciones

P29

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	60.0	60.0	60.0
	Casi nunca	11	36.7	36.7	96.7
	A veces	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 43. En la I.E. donde labora le dan permiso para asistir a las capacitaciones



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

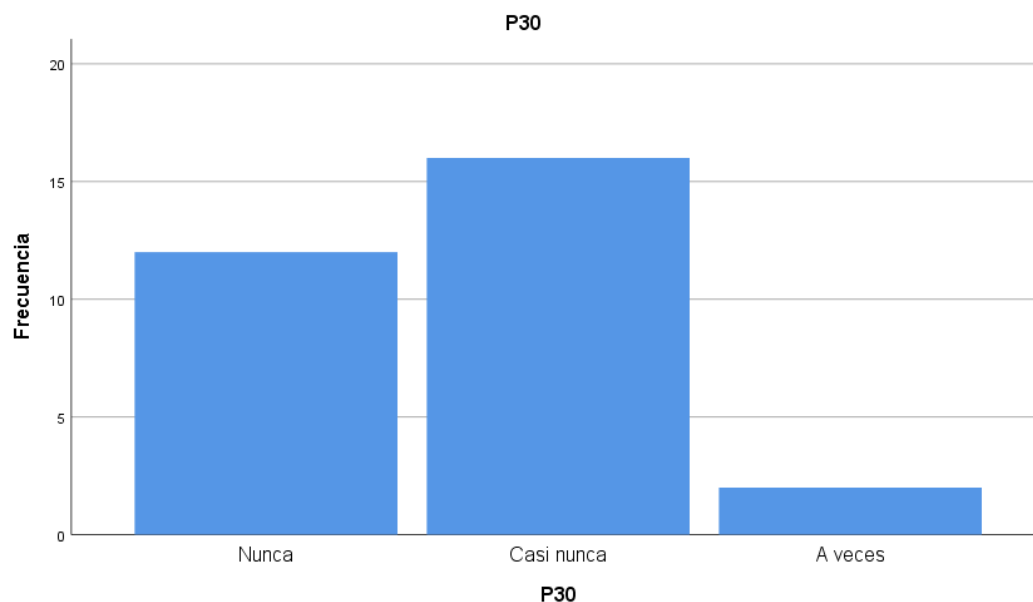
Tabla 48. Considera que la I.E. está mejorando continuamente los métodos de trabajo para garantizar la calidad del servicio educativo

P30

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	40.0	40.0	40.0
	Casi nunca	16	53.3	53.3	93.3
	A veces	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 44. Considera que la I.E. está mejorando continuamente los métodos de trabajo para garantizar la calidad del servicio educativo



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

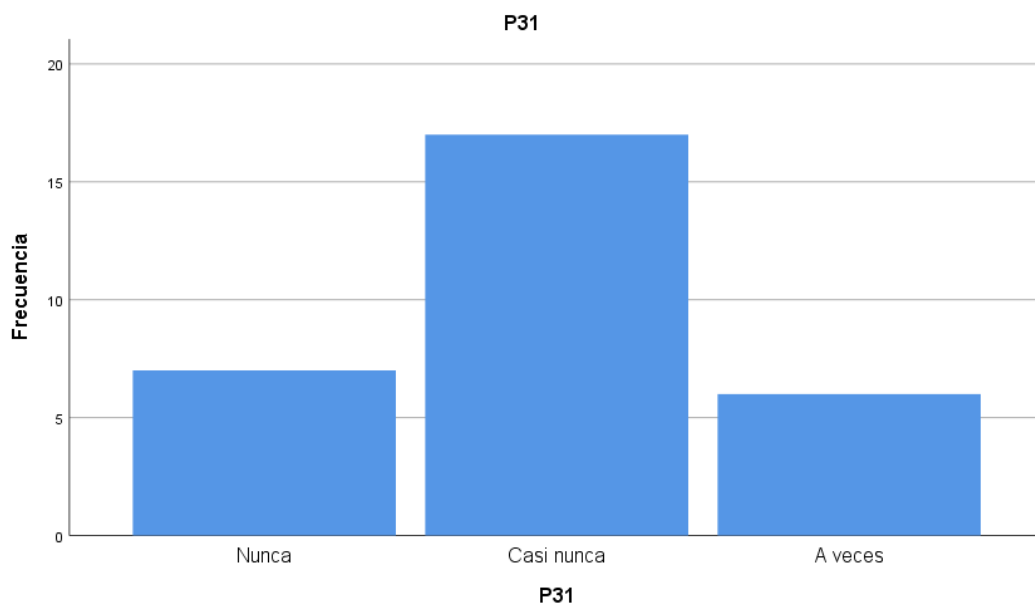
Tabla 49. *Mantiene una buena comunicación con los directivos de la I.E. donde labora*

P31

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	23.3	23.3	23.3
	Casi nunca	17	56.7	56.7	80.0
	A veces	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 45. *Mantiene una buena comunicación con los directivos de la I.E. donde labora*



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

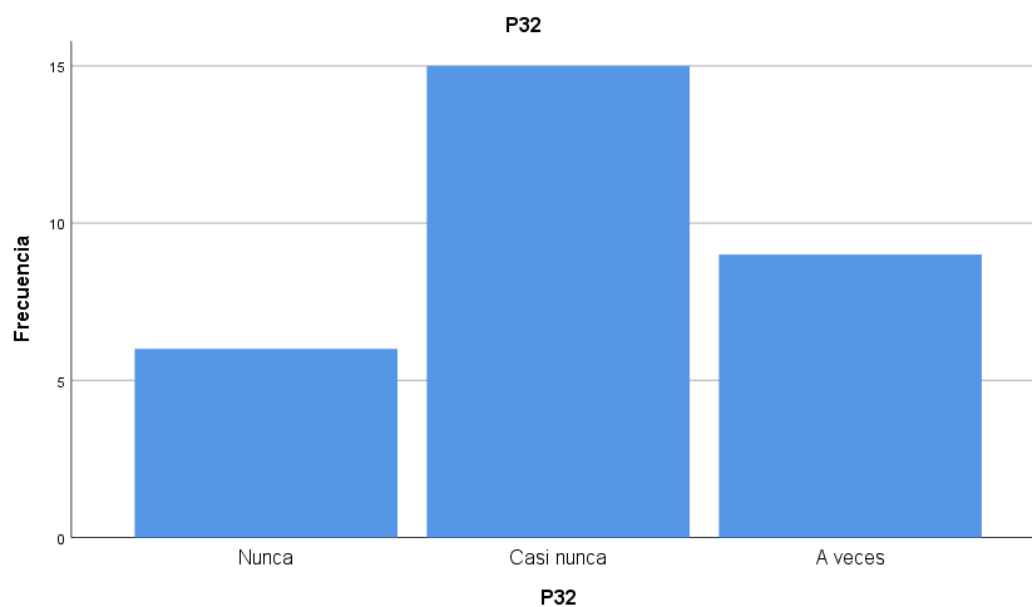
Tabla 50. *Mantiene una comunicación basada en la confianza con sus compañeros de trabajo*

P32

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	20.0	20.0	20.0
	Casi nunca	15	50.0	50.0	70.0
	A veces	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 46. *Mantiene una comunicación basada en la confianza con sus compañeros de trabajo*



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

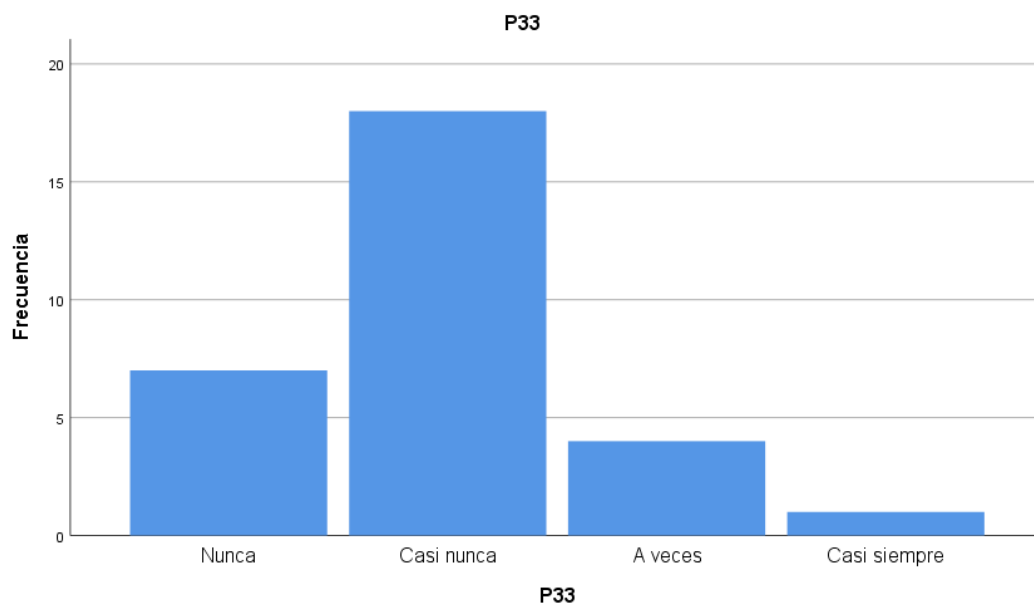
Tabla 51. *Expresa con libertad sus puntos de vista a sus jefes y compañeros de trabajo*

P33

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	23.3	23.3	23.3
	Casi nunca	18	60.0	60.0	83.3
	A veces	4	13.3	13.3	96.7
	Casi siempre	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 47. *Expresa con libertad sus puntos de vista a sus jefes y compañeros de trabajo*



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

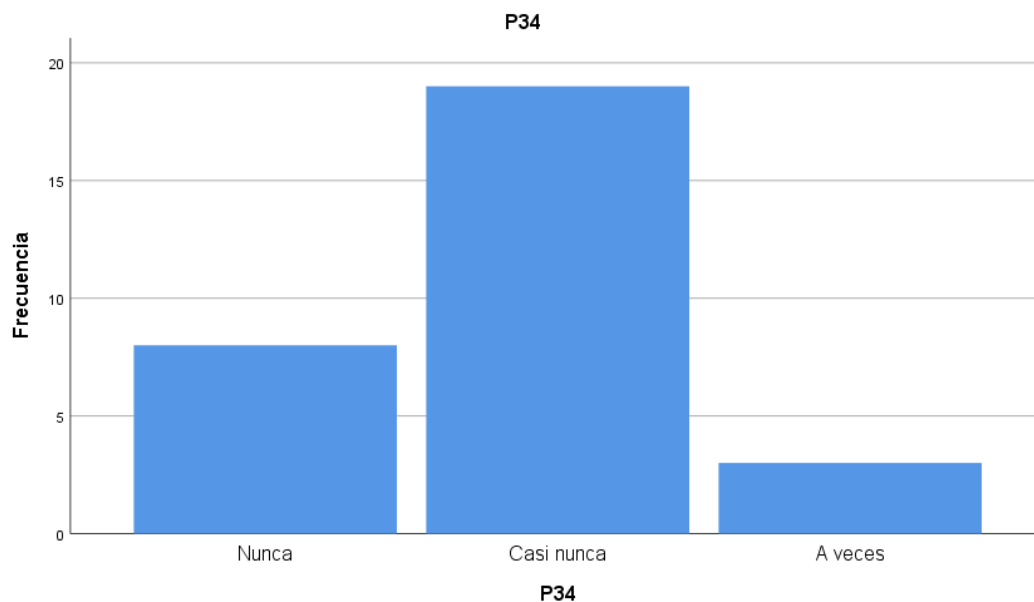
Tabla 52. Considera que la I.E. donde trabaja contribuye a mejorar el bienestar laboral del trabajador

P34

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	26.7	26.7	26.7
	Casi nunca	19	63.3	63.3	90.0
	A veces	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 48. Considera que la I.E. donde trabaja contribuye a mejorar el bienestar laboral del trabajador



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

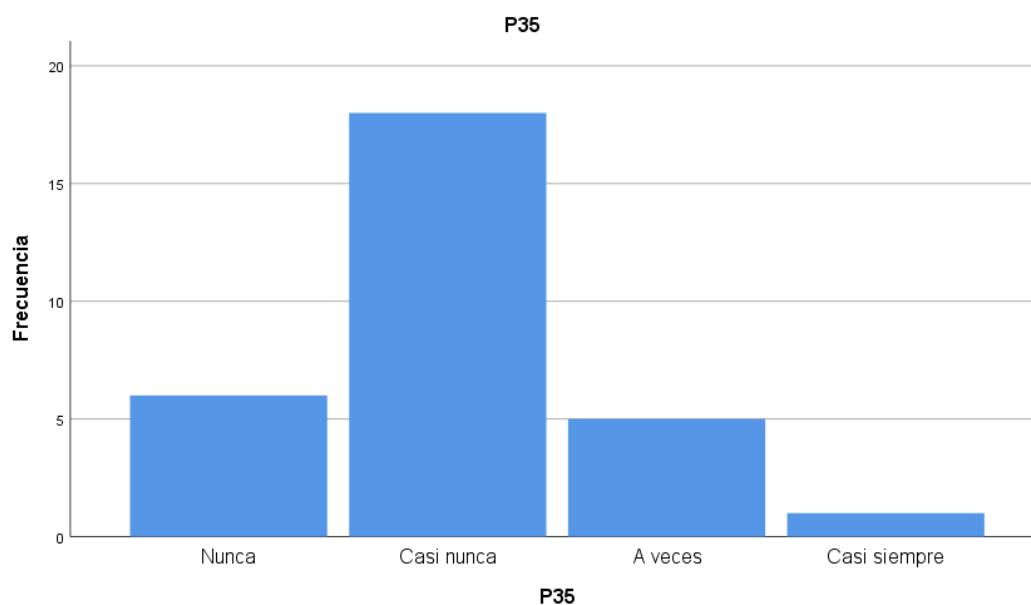
Tabla 53. Su centro de trabajo le brinda el bienestar físico y psicológico necesario para desarrollar actividades laborales con eficiencia

P35

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	20.0	20.0	20.0
	Casi nunca	18	60.0	60.0	80.0
	A veces	5	16.7	16.7	96.7
	Casi siempre	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 49. Su centro de trabajo le brinda el bienestar físico y psicológico necesario para desarrollar actividades laborales con eficiencia



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

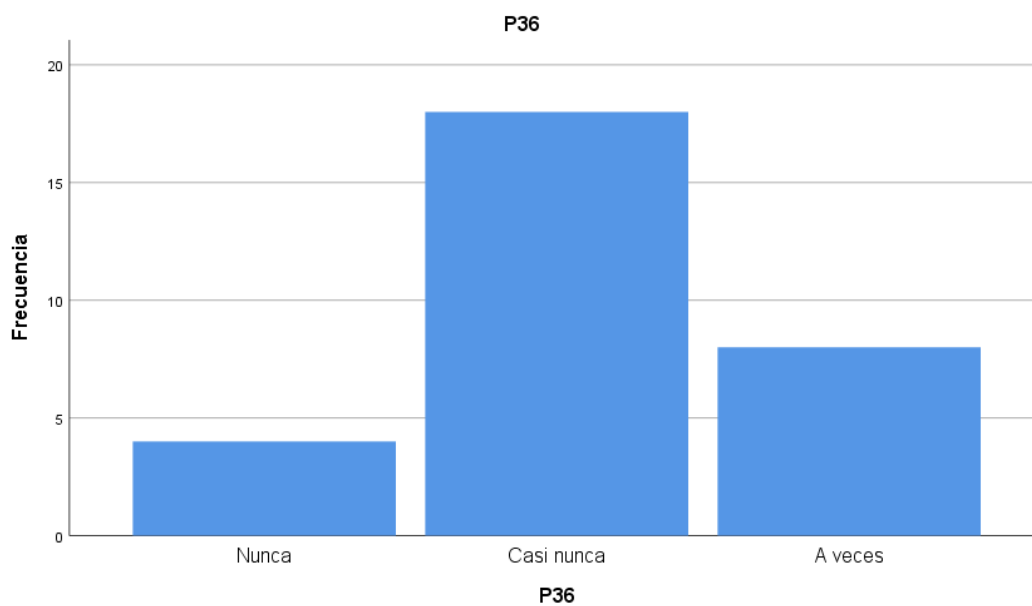
Tabla 54. Trabaja satisfactoriamente con sus compañeros

P36

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13.3	13.3	13.3
	Casi nunca	18	60.0	60.0	73.3
	A veces	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 50. Trabaja satisfactoriamente con sus compañeros



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

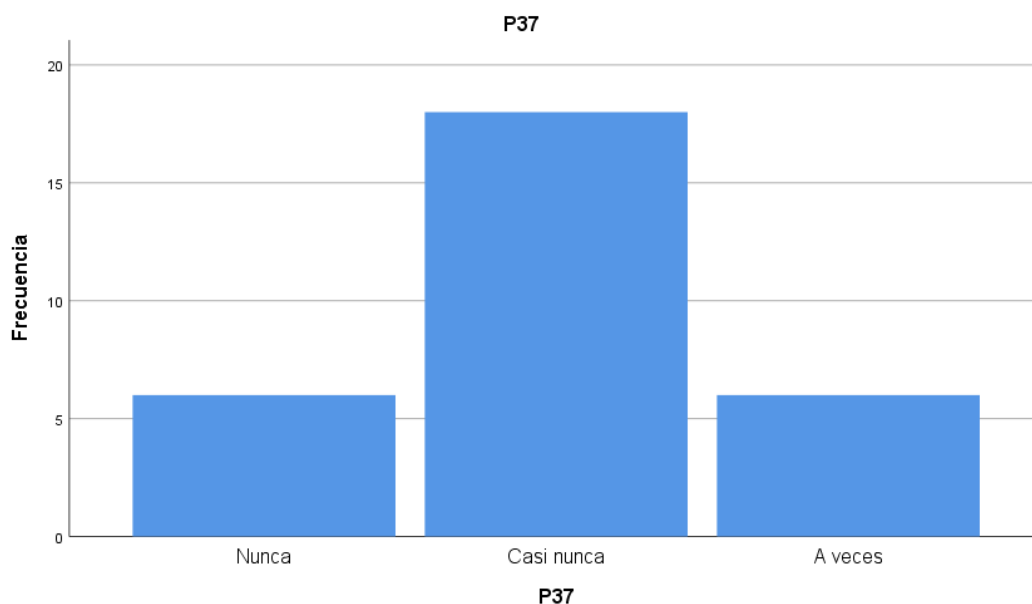
Tabla 55. La I.E. donde labora da las oportunidades para que el trabajador cumpla con sus actividades laborales

P37

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	20.0	20.0	20.0
	Casi nunca	18	60.0	60.0	80.0
	A veces	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 51. La I.E. donde labora da las oportunidades para que el trabajador cumpla con sus actividades laborales



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

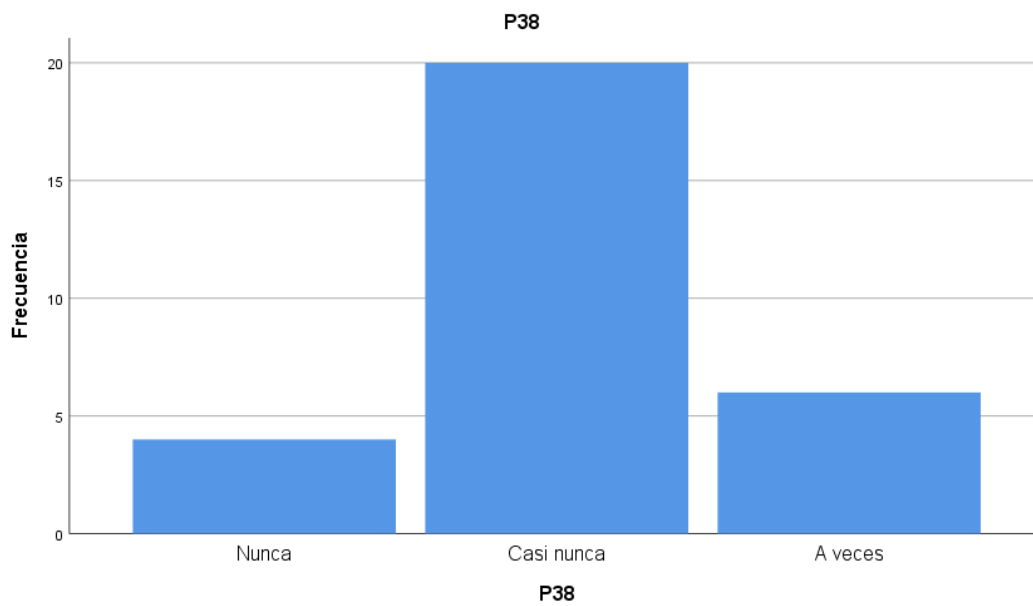
Tabla 56. Desarrolla su trabajo con tranquilidad y en los horarios establecidos

P38

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13.3	13.3	13.3
	Casi nunca	20	66.7	66.7	80.0
	A veces	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 52. Desarrolla su trabajo con tranquilidad y en los horarios establecidos



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

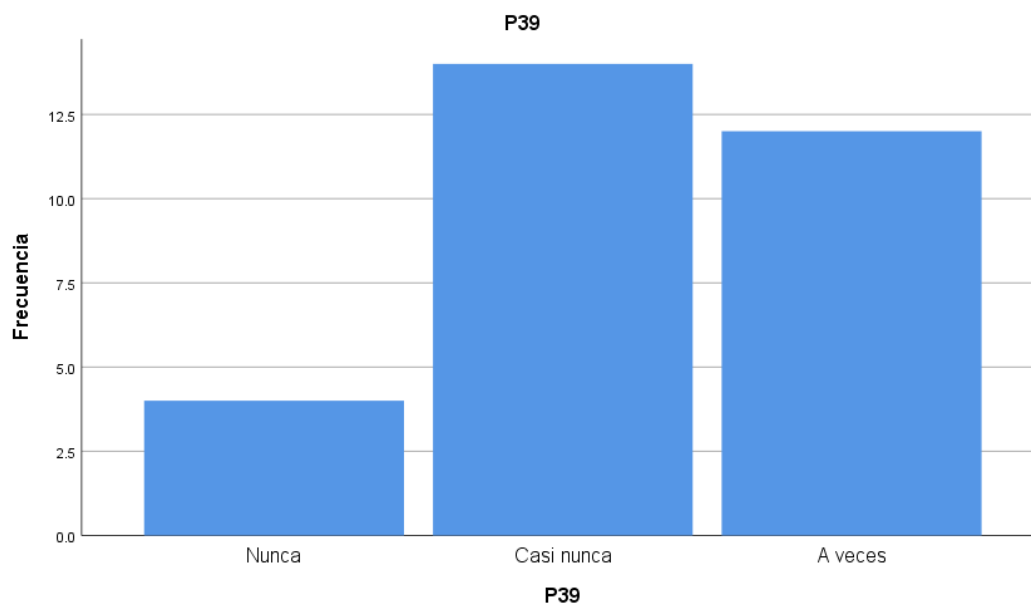
Tabla 57. Considera que la I.E. donde labora brinda la información necesaria para que logre un buen desempeño en sus actividades

P39

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13.3	13.3	13.3
	Casi nunca	14	46.7	46.7	60.0
	A veces	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 53. Considera que la I.E. donde labora brinda la información necesaria para que logre un buen desempeño en sus actividades



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

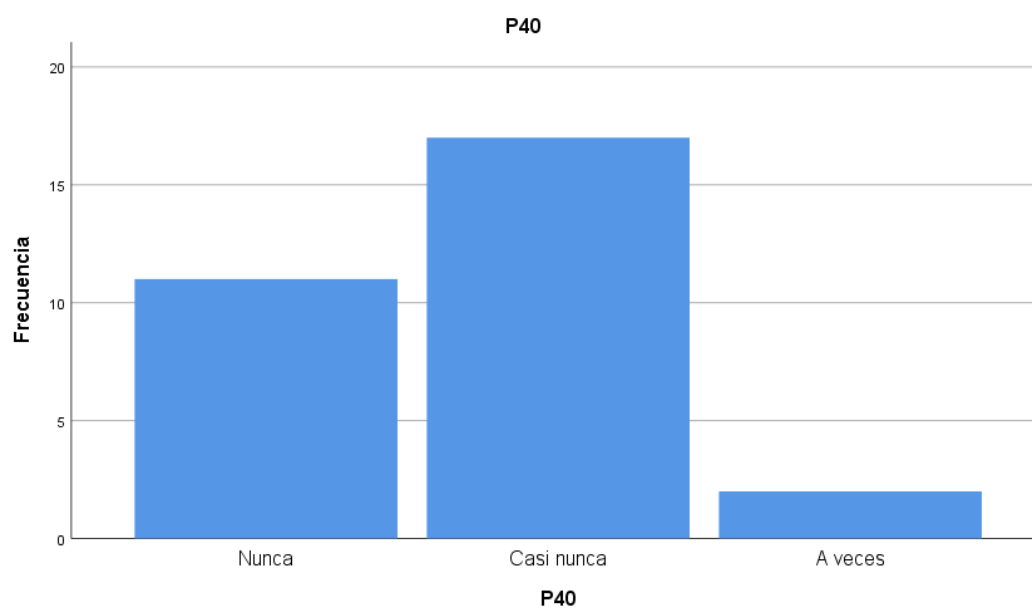
Tabla 58. La I.E. donde labora le brinda facilidades que contribuyen a su crecimiento profesional

P40

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36.7	36.7	36.7
	Casi nunca	17	56.7	56.7	93.3
	A veces	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 54. La I.E. donde labora le brinda facilidades que contribuyen a su crecimiento profesional



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

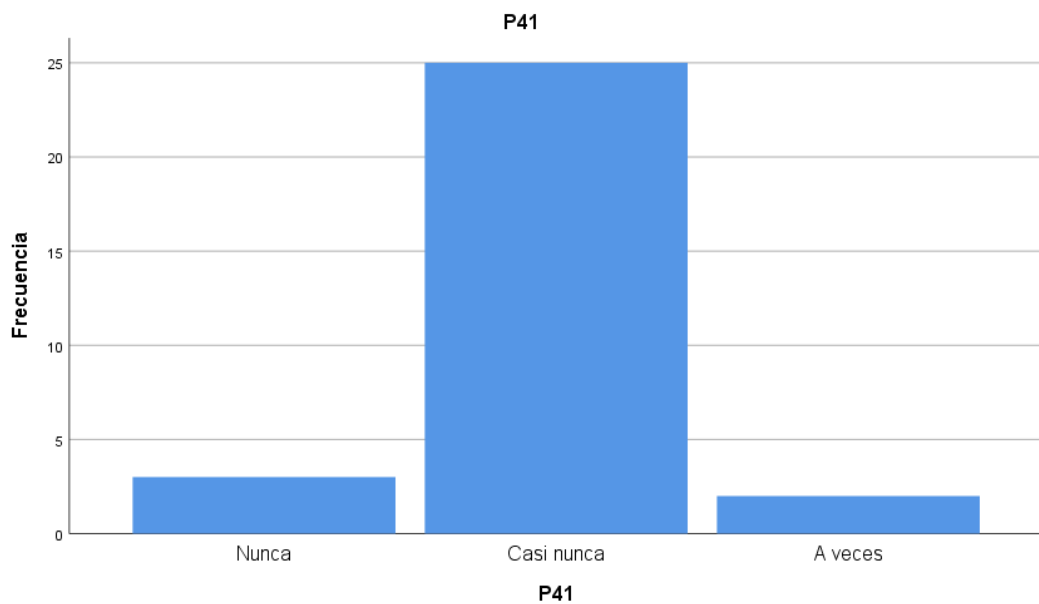
Tabla 59. La I.E. donde labora le permite participar de capacitaciones y concursos de proyectos educativos

P41

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10.0	10.0	10.0
	Casi nunca	25	83.3	83.3	93.3
	A veces	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 55. La I.E. donde labora le permite participar de capacitaciones y concursos de proyectos educativos



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

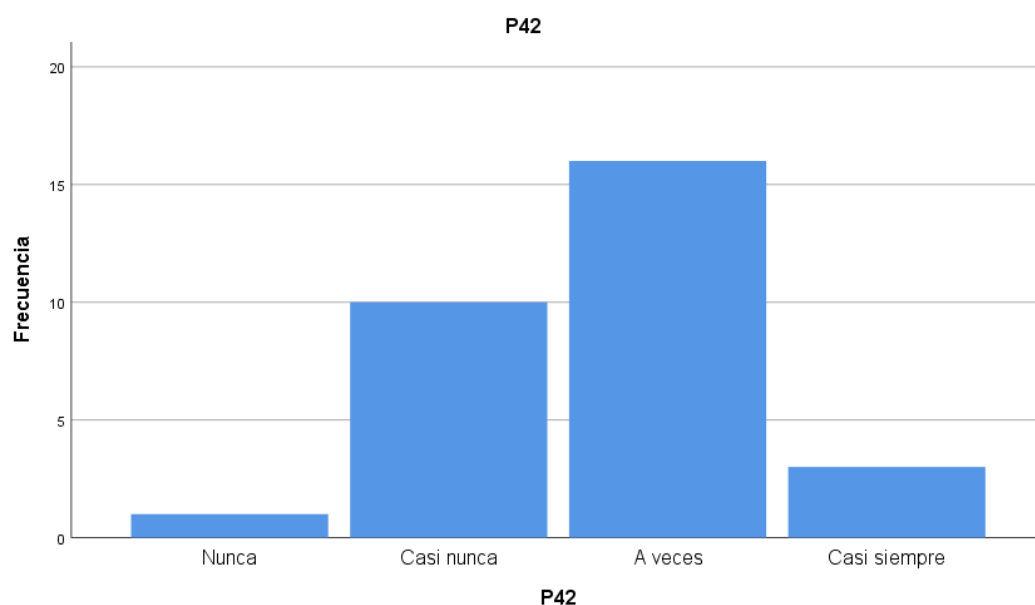
Tabla 60. Considera que su desempeño se extiende más allá de los compromisos asumidos

P42

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	Casi nunca	10	33.3	33.3	36.7
	A veces	16	53.3	53.3	90.0
	Casi siempre	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 56. Considera que su desempeño se extiende más allá de los compromisos asumidos



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

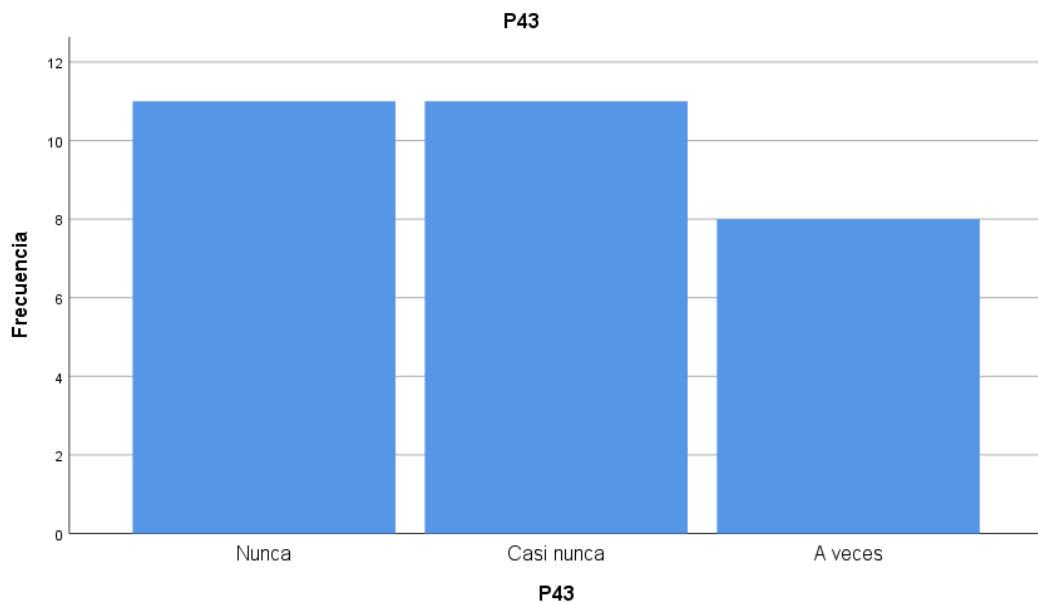
Tabla 61. Considera que la edad del trabajador repercute en el buen desempeño laboral

P43

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36.7	36.7	36.7
	Casi nunca	11	36.7	36.7	73.3
	A veces	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 57. Considera que la edad del trabajador repercute en el buen desempeño laboral



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

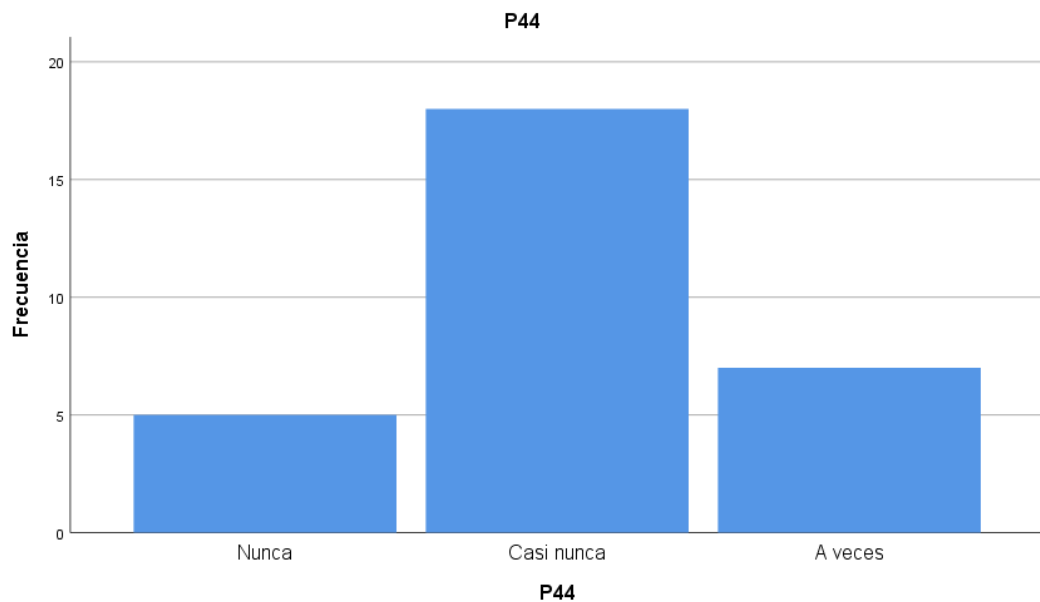
Tabla 62. Considera que los años de experiencia laboral le permite tener un mejor desempeño en su trabajo

P44

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16.7	16.7	16.7
	Casi nunca	18	60.0	60.0	76.7
	A veces	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 58. Considera que los años de experiencia laboral le permite tener un mejor desempeño en su trabajo



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

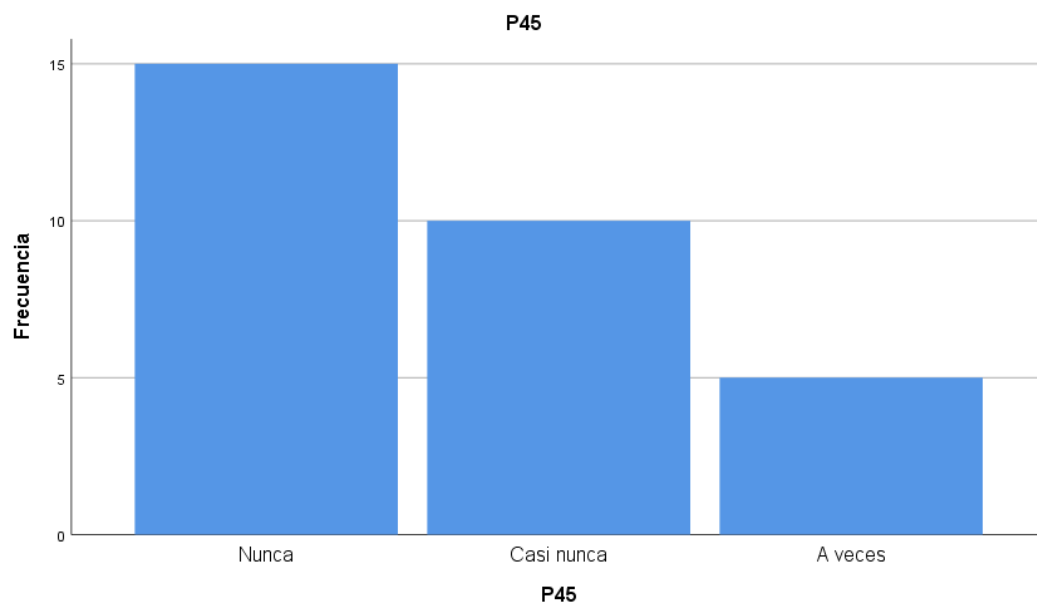
Tabla 63. Considera que la edad del trabajador es obstáculo para capacitarse, aprender e innovar cada día

P45

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	50.0	50.0	50.0
	Casi nunca	10	33.3	33.3	83.3
	A veces	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 59. Considera que la edad del trabajador es obstáculo para capacitarse, aprender e innovar cada día



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

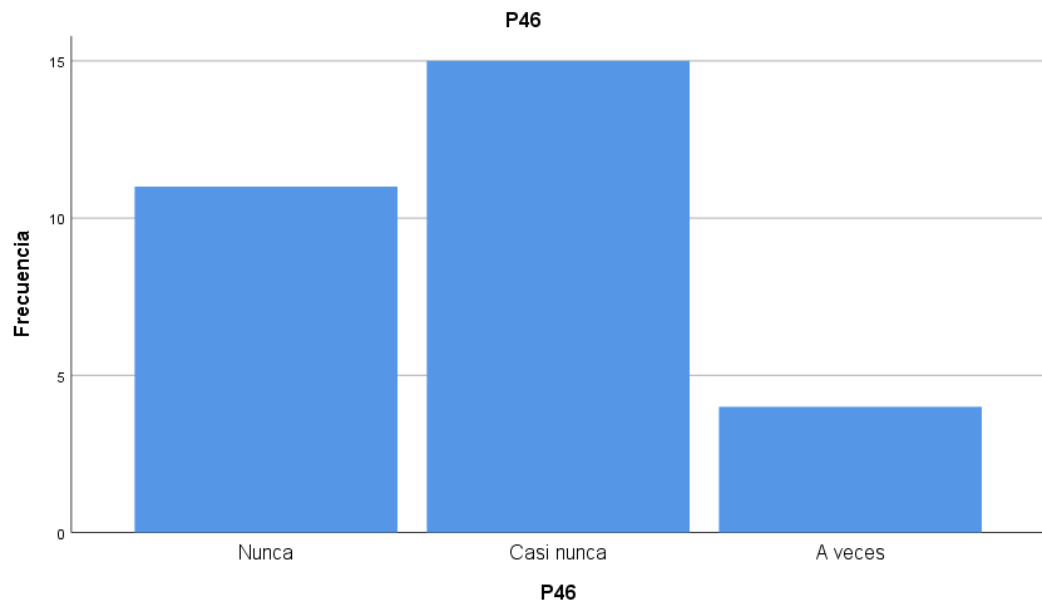
Tabla 64. Considera que las acciones de identificación que realiza con la institución son reconocidas por los directivos

P46

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36.7	36.7	36.7
	Casi nunca	15	50.0	50.0	86.7
	A veces	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 60. Considera que las acciones de identificación que realiza con la institución son reconocidas por los directivos



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

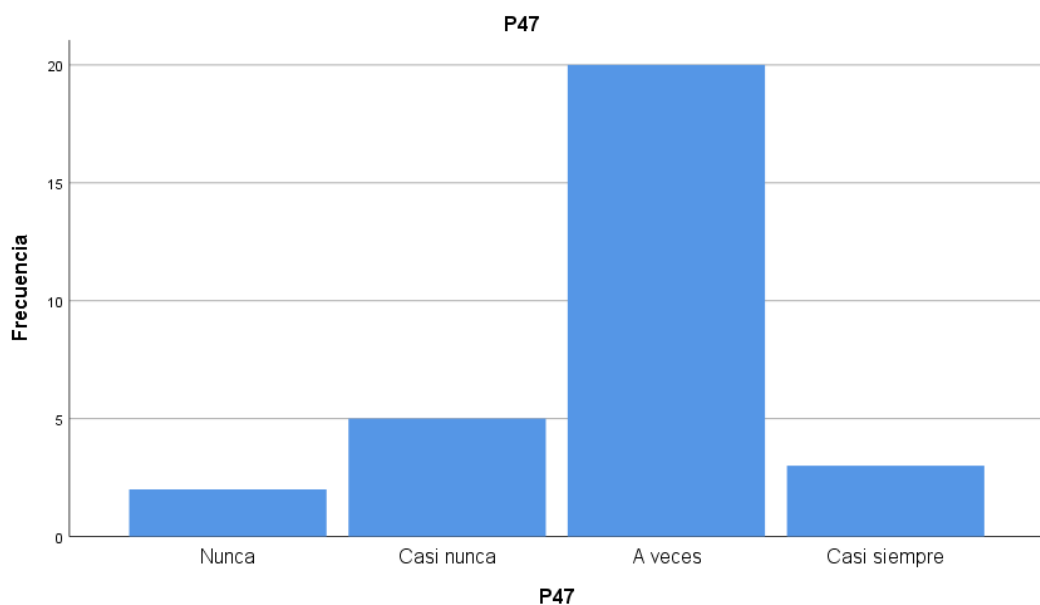
Tabla 65. Su práctica laboral está dirigida a contribuir al logro de los objetivos de la empresa

P47

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6.7	6.7	6.7
	Casi nunca	5	16.7	16.7	23.3
	A veces	20	66.7	66.7	90.0
	Casi siempre	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 61. Su práctica laboral está dirigida a contribuir al logro de los objetivos de la empresa



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

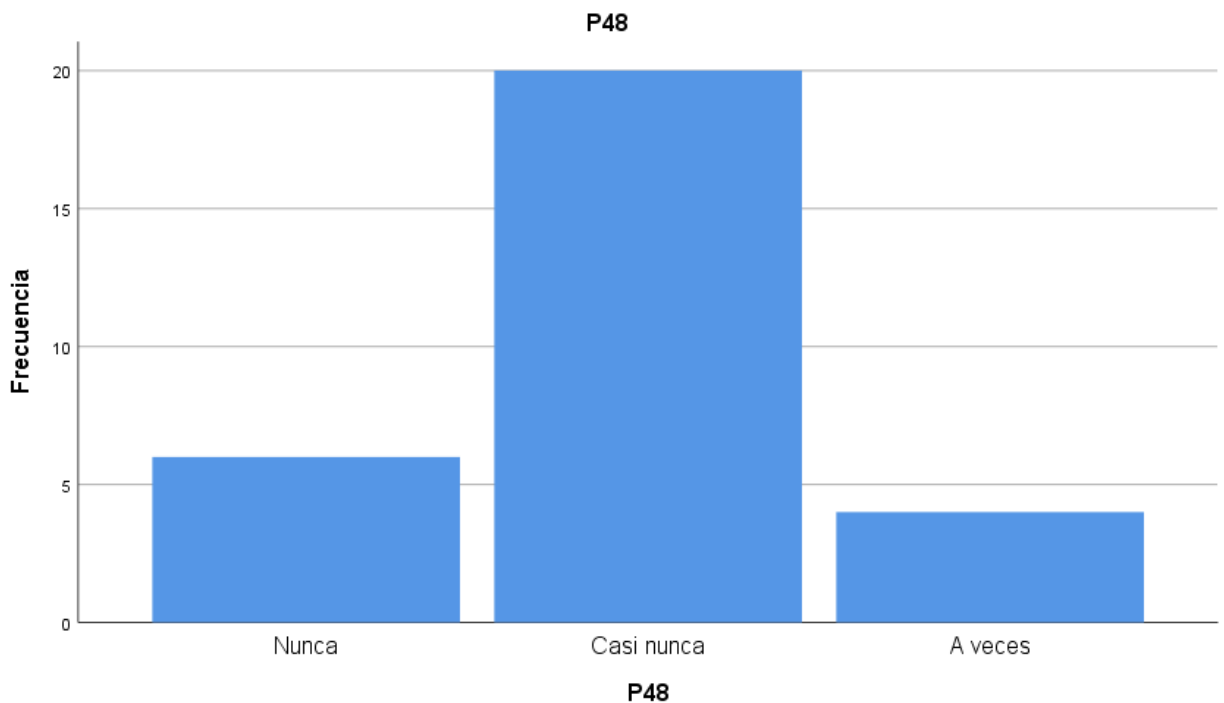
Tabla 66. Se considera una pieza importante de la institución donde elabora

P48

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	20.0	20.0	20.0
	Casi nunca	20	66.7	66.7	86.7
	A veces	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 62. Se considera una pieza importante de la institución donde elabora



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

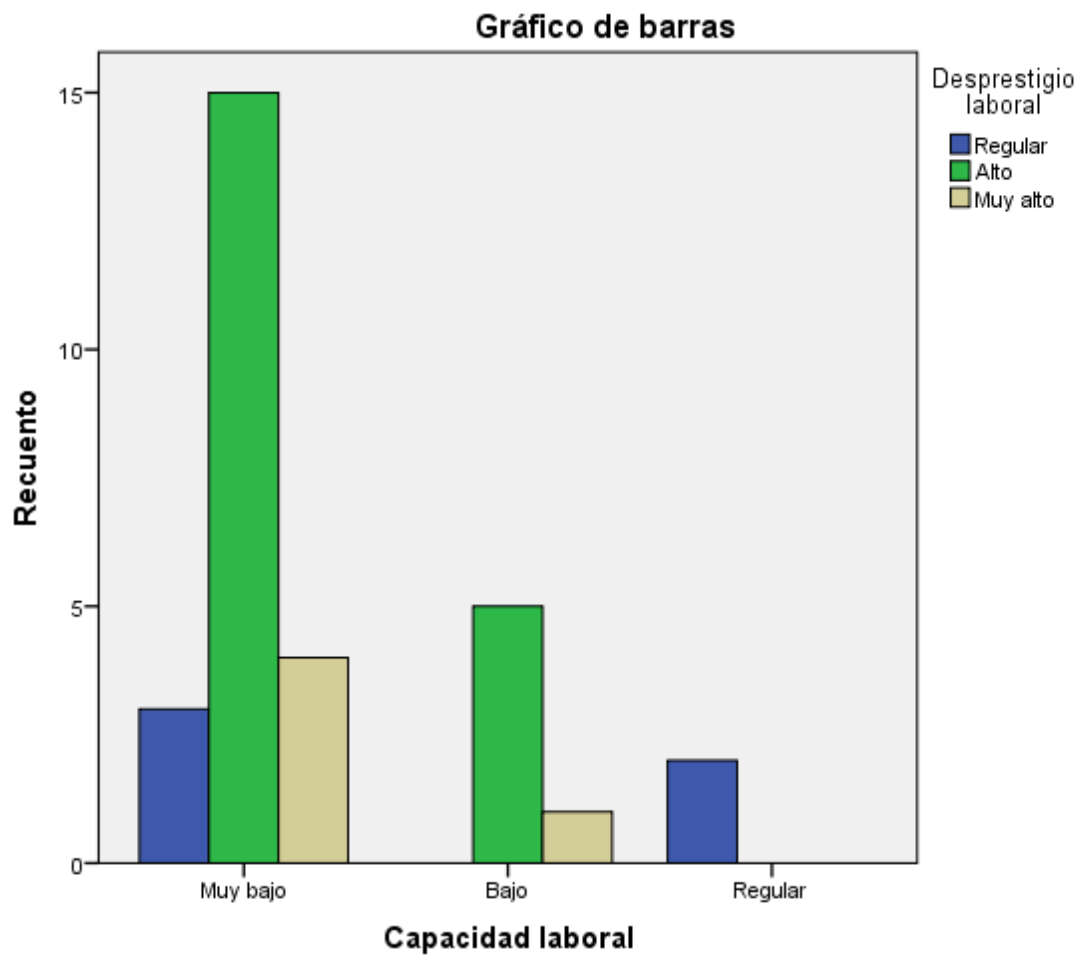
Anexo 10: Tablas Cruzadas

Tabla 67. Tabla cruzada capacidad laboral y desprestigio laboral

Tabla cruzada Capacidad laboral*Desprestigio laboral						
			Desprestigio laboral			Total
			Regular	Alto	Muy alto	
Capacidad laboral	Muy bajo	Recuento	3	15	4	22
		% dentro de Capacidad laboral	10,0%	50,0%	13,3%	73,3%
	Bajo	Recuento	0	5	1	6
		% dentro de Capacidad laboral	0,0%	16,7%	3,3%	20,0%
	Regular	Recuento	2	0	0	2
		% dentro de Capacidad laboral	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
Total		Recuento	5	20	5	30
		% dentro de Capacidad laboral	16,7%	66,7%	16,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 63. Gráfico de capacidad laboral y desprestigio laboral



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

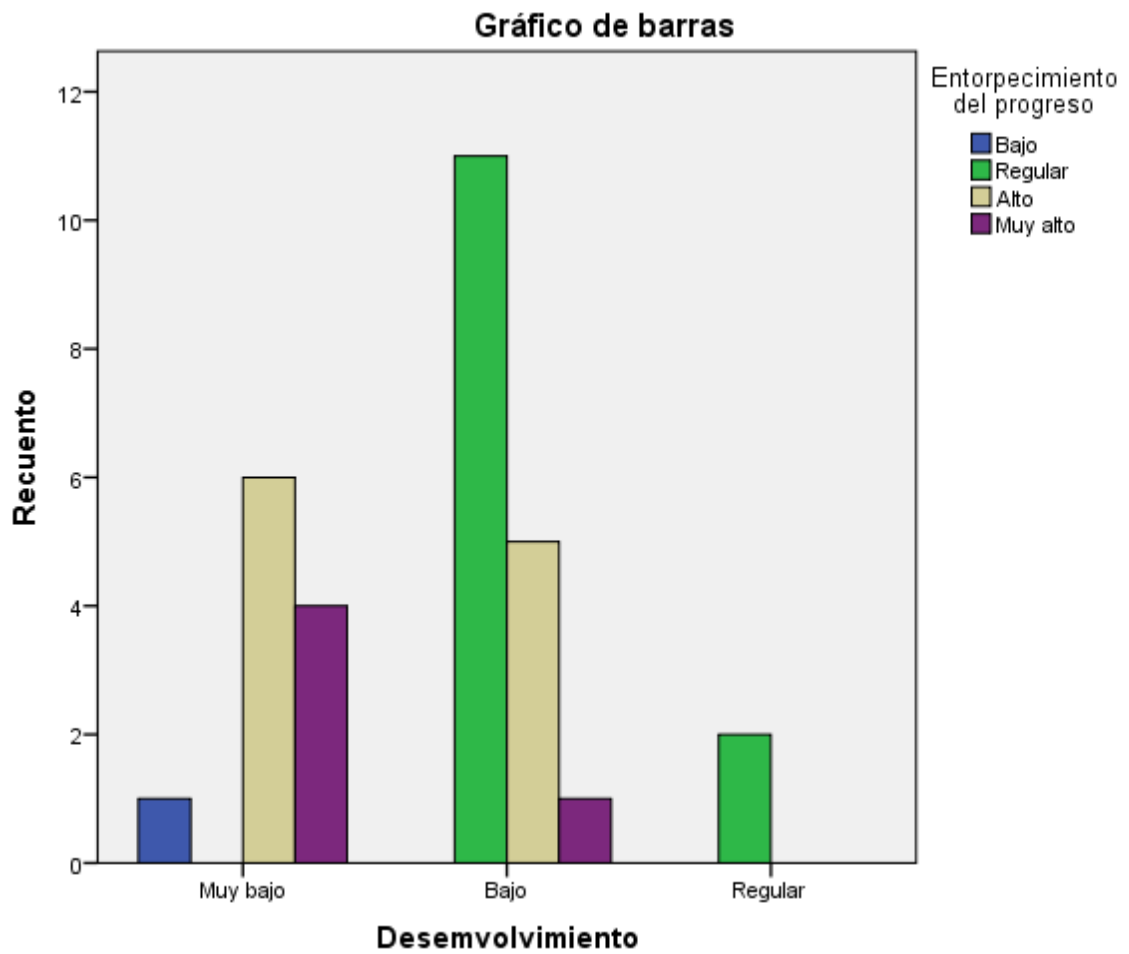
Tabla 68. Tabla Cruzada de Desarrollo y Entorpecimiento del progreso

Tabla cruzada Desarrollo*Entorpecimiento del progreso

		Entorpecimiento del progreso				Total	
		Muy alto	Alto	Alto	Muy alto		
Desarrollo	Muy bajo	Recuento	1	0	6	4	11
		% dentro de Desarrollo	3,3%	0,0%	20,0%	13,3%	36,7%
	Bajo	Recuento	0	11	5	1	17
		% dentro de Desarrollo	0,0%	36,7%	16,7%	3,3%	56,7%
	Regular	Recuento	0	2	0	0	2
		% dentro de Desarrollo	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
Total		Recuento	1	13	11	5	30
		% dentro de Desarrollo	3,3%	43,3%	36,7%	16,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 64. Gráfico de Desarrollo y Entorpecimiento del progreso



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

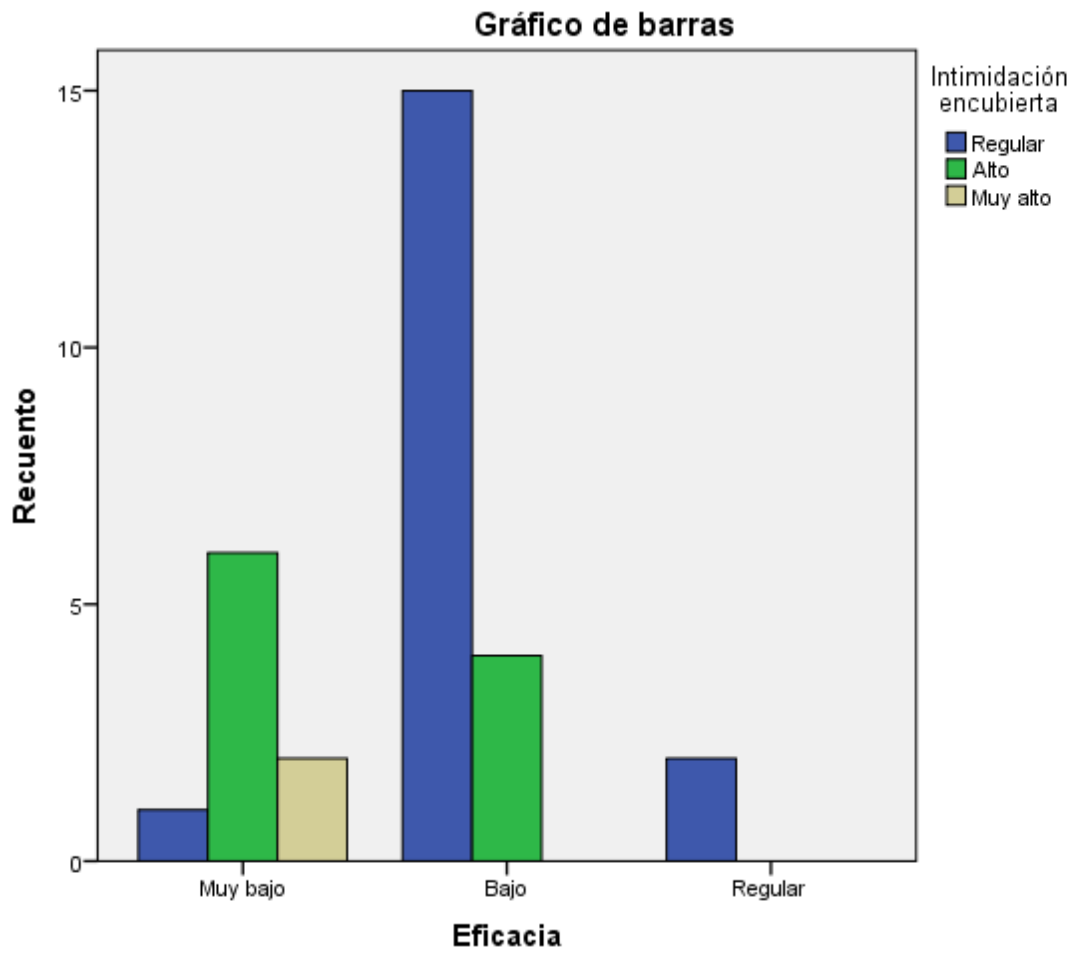
Tabla 69. Tabla cruzada Eficacia e Intimidación encubierta

Tabla cruzada Eficacia*Intimidación encubierta

		Intimidación encubierta			Total	
		Regular	Alto	Muy alto		
Eficacia	Muy bajo	Recuento	1	6	2	9
		% dentro de Eficacia	3,3%	20,0%	6,7%	30,0%
	Bajo	Recuento	15	4	0	19
		% dentro de Eficacia	50,0%	13,3%	0,0%	63,3%
	Regular	Recuento	2	0	0	2
		% dentro de Eficacia	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
Total		Recuento	18	10	2	30
		% dentro de Eficacia	60,0%	33,3%	6,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 65. Gráfico de Eficacia e Intimidación encubierta



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

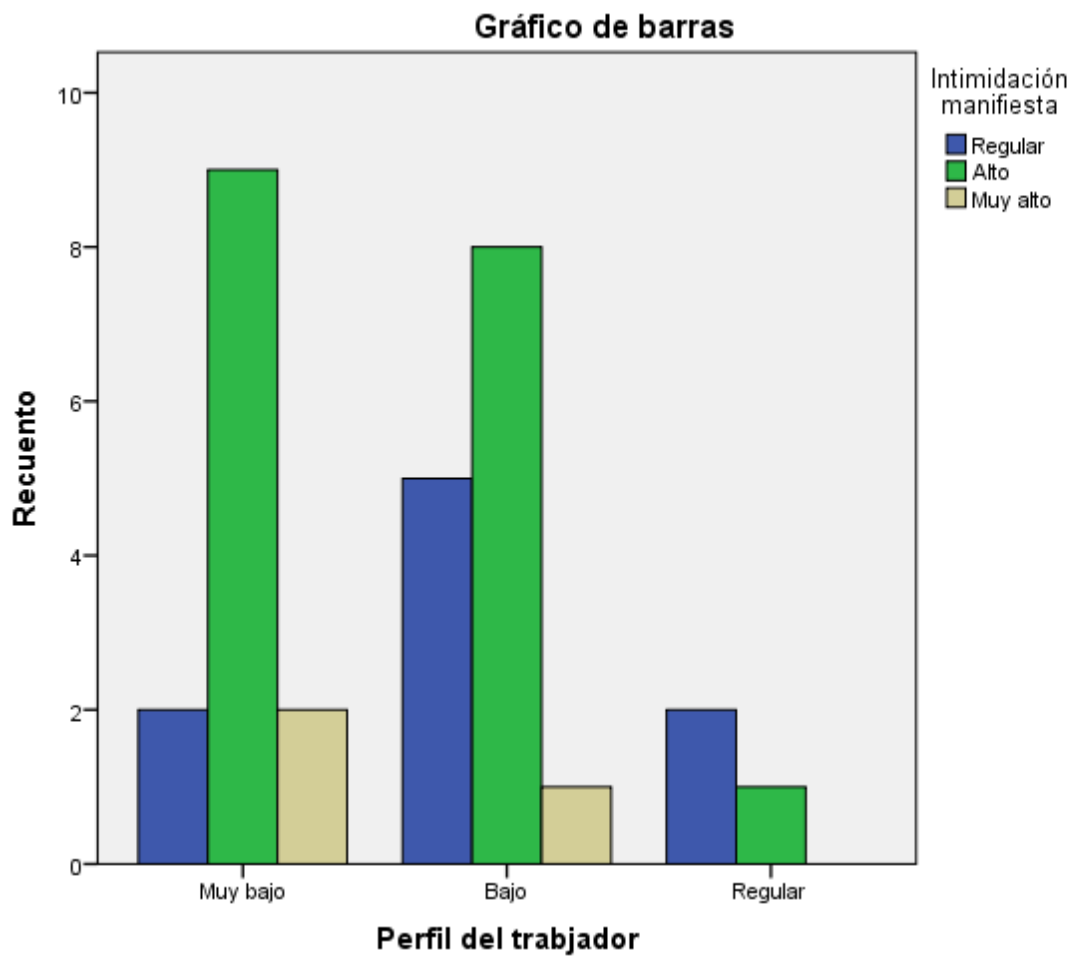
Tabla 70. Tabla cruzada Perfil del trabajador e Intimidación manifiesta

Tabla cruzada Perfil del trabajador*Intimidación manifiesta

		Intimidación manifiesta			Total		
		Regular	Alto	Muy alto			
Perfil del trabajador	Muy bajo	Recuento	2	9	2	13	
		% dentro de Perfil del trabajador	6,7%	30,0%	6,7%	43,3%	
Bajo		Recuento	5	8	1	14	
		% dentro de Perfil del trabajador	16,7%	26,7%	3,3%	46,7%	
Regular		Recuento	2	1	0	3	
		% dentro de Perfil del trabajador	6,7%	3,3%	0,0%	10,0%	
Total		Recuento		9	18	3	30
		% dentro de Perfil del trabajador		30,0%	60,0%	10,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 66. Gráfico de Perfil del trabajador e Intimidación manifiesta



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

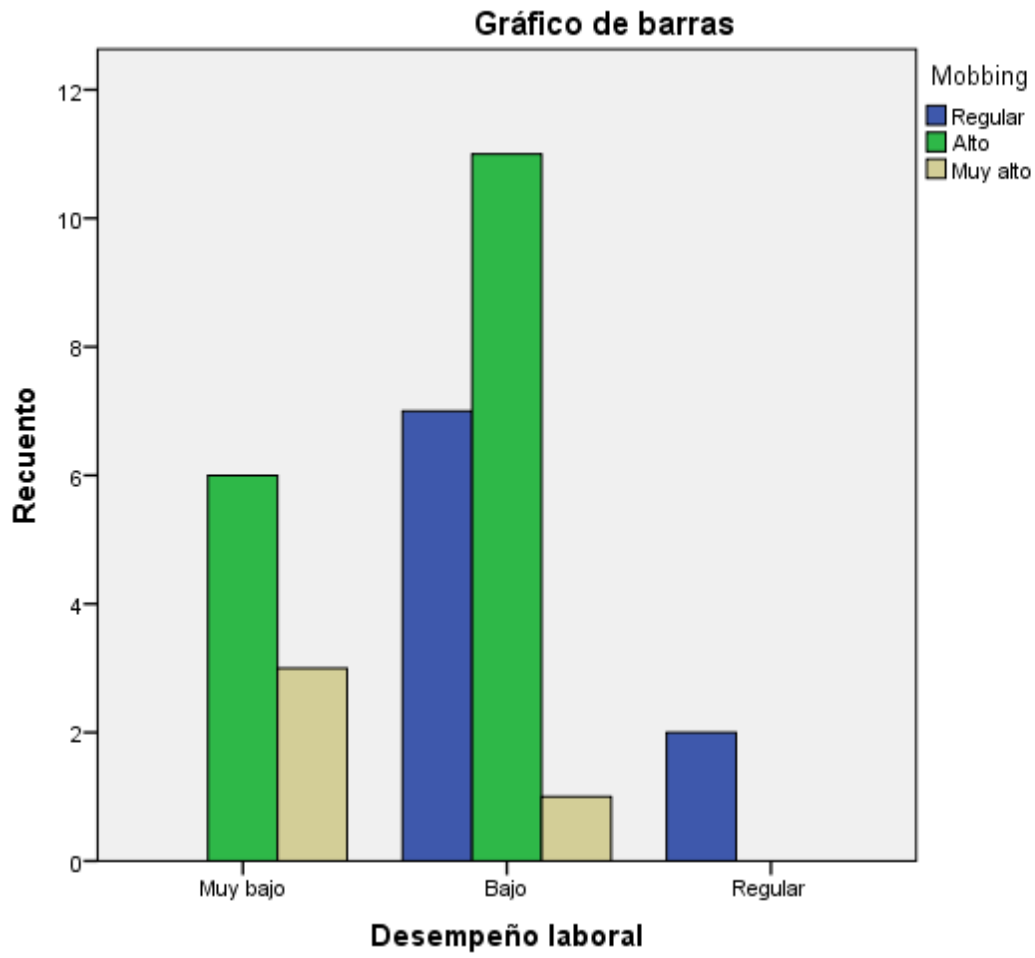
Tabla 71. Tabla cruzada de Desempeño laboral y Mobbing

Tabla cruzada Desempeño laboral*Mobbing

			Mobbing			Total
			regular	Alto	Muy alto	
Desempeño laboral	Muy bajo	Recuento	0	6	3	9
		% Desempeño laboral	0,0%	20,0%	10,0%	30,0%
	Bajo	Recuento	7	11	1	19
		% Desempeño laboral	23,3%	36,7%	3,3%	63,3%
	Aceptable	Recuento	2	0	0	2
		% Desempeño laboral	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
	Total	Recuento	9	17	4	30
		% Desempeño laboral	30,0%	56,7%	13,3%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 67. Gráfico de Desempeño laboral y Mobbing



Fuente: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Anexo 12: Propuesta de programa de capacitación y prevención contra el mobbing o hostigamiento laboral

I. Datos generales

1.1 Denominación del programa

Programa de capacitación y prevención contra el mobbing o hostigamiento laboral para los trabajadores de la I.E. LLAMPAYEQ del distrito de Chiclayo.

1.2 Presentación

Actualmente, uno de los problemas a los que se enfrentan los trabajadores es el mobbing, conocido comúnmente como acoso en el ámbito laboral, es de suma necesidad tomar conciencia de su existencia y es que no sólo es una preocupación laboral, sino también social, que afecta negativamente a la salud de quien lo padece.

El acoso laboral o mobbing constituye una conducta prepotente que puede ser realizada por el jefe, un compañero o un grupo de compañeros de trabajo en contra de un trabajador de la misma empresa. Este acoso u hostigamiento se puede manifestar a través de palabras, acciones, gestos o escritos que atentan contra la dignidad, integridad física o psíquica del trabajador que pueden poner en riesgo su puesto de trabajo.

Leymann (1996) afirma que un tercio de las víctimas, son hostigadas por un solo individuo permitiendo que los demás compañeros no intervengan, un 40 % las víctimas hostigadas por dos o más individuos esto nos indican que el individuo acosador logra adquirir aliados, sin embargo, refiere que es muy raro que todo el equipo hostigue a un individuo. La víctima si aceptara la dominación de este fenómeno es probable que perdure una autoestima baja y un sentimiento de desvalorización e incluso graves consecuencias en su salud (Olmedo y Gonzales)

El presente programa de capacitación y prevención contra el mobbing laboral es una metodología de trabajo que permite de manera directa desarrollar estrategias específicas y confiables que brindan información, orientación y proponen medidas preventivas sobre el acoso laboral a los trabajadores de la I.E. José A. Quiñones Gonzales. Este programa está orientado también a que los participantes descubran su capacidad de adaptación, identificación de sus fortalezas y debilidades así como incrementar la autoestima lo que permitirá una actitud mental positiva que contribuirá a fortalecer su desempeño laboral.

1.3 Justificación.

El fenómeno del mobbing en los últimos años se ha estudiado de diferentes perspectivas principalmente desde la Psicología organizacional.

Desde el punto de vista del trabajador, el mobbing es considerado como un modo específico del estrés en el trabajo con la indicación de que no se produce sólo por causas que guardan relación directa con el rendimiento laboral o la empresa, sino que se originan en las relaciones interpersonales que se realizan entre los colaboradores de la organización. Por esta razón se considera que el mobbing requiere estrategias de intervención específicas e independientes de los cuidados y la prevención que considere el trabajador para abordar el estrés en su lugar de labores.

En gran parte de las organizaciones de trabajo no existen políticas contra el acoso laboral o protocolos establecidos por el gobierno.

La elaboración del presente programa busca orientar y concientizar a los colaboradores de la Institución Educativa LLAMPAYEQ sobre las consecuencias del mobbing laboral para las personas que lo están padeciendo, por lo que se hace necesario conocer y aplicar medidas para prevenir el acoso laboral.

La Institución educativa en estudio no cuenta con un protocolo relacionado al acoso laboral, ni ha realizado talleres ni capacitaciones que ayuden a contrarrestar o prevenir en acoso laboral o algún tipo de violencia.

La aplicación del presente programa despertará el compromiso de los colaboradores de la Institución educativa de identificar y denunciar cualquier tipo de acoso laboral que ponga en peligro la integridad física o psicológica del trabajador y que pueda repercutir en su desempeño laboral.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

- Brindar información acerca del mobbing y las repercusiones que ocasiona en los trabajadores con la finalidad de lograr un entorno laboral libre de estrés en los colaboradores de la I.E. LLAMPAYEQ.

1.4.2 Objetivos específicos

- Sensibilizar a los trabajadores de la I.E. LLAMPAYEQ sobre las consecuencias que ocasiona al trabajador las situaciones de mobbing laboral.
- Fomentar las actitudes y conductas apropiadas en el lugar de trabajo orientando a los participantes a crear hábitos positivos y saludables que contribuyan a un ambiente laboral libre de mobbing

II. Fundamentación

Los problemas directamente relacionados a conductas de acoso laboral son frecuentes en el trabajo, afectando considerablemente a los colaboradores, provocando en ellos diversos problemas con indicios físicos y emocionales que influyen en su desempeño laboral.

El programa de capacitación y prevención contra el mobbing tienen como finalidad el logro de un entorno laboral libre de hostigamiento laboral y que permitan mejorar la calidad de vida a corto y largo plazo de los trabajadores se ha podido identificar el escaso conocimiento que tienen los trabajadores de la institución en estudio sobre el mobbing laboral, problema que muchos lo están viviendo ya que indicaron sentirse aislados del grupo de trabajo, que sus logros y aportes laborales no son reconocidos, situaciones que les está causando un entorpecimiento en su progreso que en muchos casos se ha reflejado en su desempeño laboral.

El presente programa de capacitación sobre el mobbing laboral se fundamenta por los resultados obtenidos en la investigación realizada en la institución educativa José A. Quiñones Gonzales en donde se ha podido identificar un mobbing moderado por lo que consideramos necesario que los colaboradores de la institución conozcan más a fondo este tema para identificar que es el mobbing, las consecuencias y las medidas preventivas ante situaciones de acoso laboral que afecten física o psicológicamente a los colaboradores de la institución.

III. Factibilidad

Para la realización del presente programa de capacitación y prevención contra el mobbing laboral se cuenta con el apoyo de los directivos de la institución educativa LLAMPAYEQ, quienes se comprometieron en financiar los recursos humanos y materiales necesarios para la ejecución de este programa así como otorgar las facilidades necesarias a los colaboradores de la institución para que puedan participar del programa.

IV. Duración y alcance del programa de capacitación

El presente programa de capacitación se realizará en 8 sesiones y serán desarrollados con una duración de 90 minutos cada sesión, donde se brindará información sobre el mobbing laboral, así como procedimientos de manejo de conflictos para prevenir conductas de acoso laboral en la institución. El presente programa de capacitación sobre mobbing laboral está dirigido a 30 colaboradores de la I.E. LLAMPAYEQ del distrito de Chiclayo.

V. Desarrollo del programa

5.1 Metodología de la Intervención

La metodología aplicada a este programa de intervención propone un método de manera explicativa y visual la “Capacitación y prevención del Mobbing”, propone 8 sesiones que se aplicaran a un grupo de 30 trabajadores de la I.E. José Abelardo Quiñones Gonzáles de acuerdo al día y hora acordada.

El programa se realizará durante 4 meses con 2 sesiones por mes la duración de cada sesión consta aproximadamente de 90 minutos, se llevará a cabo el primer y último sábado de cada mes.

5.2 Lugar donde se desarrollará

El Programa de capacitación sobre prevención del mobbing laboral será realizado en las instalaciones de la Institución Educativa LLAMPAYEQ. ubicado en Jirón Huallaga 200 Urbanización Quiñones.

5.3 Recursos / Material a utilizar

- **Recursos humanos**
 - ✓ Facilitadores
 - ✓ Participantes
- **Recursos materiales**
 - ✓ Proyector
 - ✓ Laptop
 - ✓ Micrófono
 - ✓ Dptico informativo
 - ✓ Hojas bond
 - ✓ plumones
 - ✓ Mesas
 - ✓ Sillas.

5.4 Estrategias a utilizar

- Dípticos con información sobre el tema por cada sesión.
- Vídeos referentes a los temas a tratar.
- Diapositivas para la explicación de los temas.
- Participación de los asistentes.
- Preguntas por el facilitador.

5.5 Nombre de los temas propuestos para las capacitaciones.

- El mobbing laboral.
- El respeto y el buen trato
- Inteligencia emocional
- La Comunicación asertiva
- Trabajando en equipo
- El liderazgo en las organizaciones
- La Autoestima en el trabajo.
- Las actitudes positivas y el logro de oportunidades

5.6 Cronograma y Desarrollo del programa

A continuación, se detallará el desarrollo del programa de intervención precisando los tiempos y contenidos.

Sesión 1: ¿Qué es el mobbing laboral?

Tema	¿Qué es el mobbing Laboral?
Objetivo	Sensibilizar a los trabajadores sobre la importancia de identificar conductas de mobbing laboral dentro de la institución educativa, buscando que el trabajador tenga un amplio conocimiento del tema.

Desarrollo del tema	<ul style="list-style-type: none"> ● 10 minutos: Se realiza la presentación y los principales alcances y objetivo del tema de la capacitación. ● 40 minutos: La exposición del tema. <ul style="list-style-type: none"> -Concepto del mobbing laboral -Principales causas del mobbing boral -Formas de mobbing -Perfil del acosador -Perfil de la victima -Frecuentes tipos de mobbing -Consecuencias del mobbing -Conclusiones sobre el tema. ● 10 minutos: Los participantes realizan preguntas relacionadas al tema de la exposición, ● 20 minutos: Se Proyectan de videos explicativos y con casuística acerca de cómo se ejerce el mobbing laboral. 10 minutos: Evaluación: A través de preguntas que los expositores formulan a los asistentes
----------------------------	---

Sesión 2: El respeto y el buen trato

Tema	El respeto y el buen trato
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> ● Concienciar a los trabajadores sobre la necesidad de ofrecer un buen trato y respeto hacia los demás buscando fortalecer las buenas relaciones entre compañeros de trabajo.

<p>Desarrollo del tema</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 10 minutos: Se realiza la presentación y los principales alcances y objetivo del tema de la capacitación. • 40 minutos: La exposición del tema. <ul style="list-style-type: none"> - Respeto en el trabajo -Promover el respeto entre compañeros de trabajo. -Importancia del respeto a los demás -Definición de buen trato -Decálogo del buen trato -Importancia de procurar un buen trato en la organización • 10 minutos: los participantes realizan preguntas al facilitado. • 20 minutos: Dinámicas sobre el buen trato y el respeto en la institución. Proyección de videos explicativos. <p>10 minutos: Evaluación: el expositor formula preguntas a los participantes sobre el tema desarrollado</p>
-----------------------------------	---

Sesión 3: La Inteligencia emocional

<p>Tema</p>	<p>La inteligencia emocional</p>
<p>Objetivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer lasos de compañerismo en el trabajo a través de la inteligencia emocional que permitirá tener la capacidad de poder expresar lo que se siente y tartar de entender lo que siente la otra persona, permitiendo que la comunicación sea asertiva.

<p>Desarrollo del tema</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 10 minutos: Se realiza la presentación y principales alcances del objetivo de la capacitación. • 40 minutos: Exposición del tema. <ul style="list-style-type: none"> -Concepto de inteligencia emocional y relaciones interpersonales -Cómo influye la inteligencia emocional en las relaciones interpersonales -Características presentes en personas con alta inteligencia emocional -La educación emocional desde una óptica organizacional -Adquirir habilidades de interacción social. • 10 minutos: Los participantes realizan preguntas relacionadas sobre el tema de exposición. • 20 minutos: Proyección de videos dinámicos y motivadores sobre la inteligencia emocional. <p>10 minutos: Evaluación: El expositor formula preguntas a los participantes sobre el tema tratado.</p>
-----------------------------------	---

Sesión 4: La Comunicación asertiva

<p>Tema</p>	<p>La Comunicación asertiva</p>
<p>Objetivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar una comunicación asertiva para conservar un dialogo fluido y claro haciendo valer sus opiniones y la de los demás compañeros con el propósito de buscar un ambiente de trabajo armonioso .

<p>Desarrollo del tema</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 10 minutos: Se realiza la presentación y principales alcances del objetivo de la capacitación. ● 40 minutos: Exposición del tema. <ul style="list-style-type: none"> -Se define la comunicación asertiva -Comunicación asertiva: Ventajas -La comunicación en la toma de decisiones -Desarrollar habilidades que contribuyan a mejorar la comunicación. -Tipos de comportamiento que influyen en la comunicación. -Como promover la comunicación asertiva en el lugar de trabajo. ● 10 minutos: Los participantes formulan preguntas al facilitador sobre el tema que se está tratando. ● 20 minutos: Proyección de videos dinámicos y motivadores con situaciones que evidencian una comunicación asertiva. ● 10 minutos: Evaluación referente al tema a través de preguntas a los asistentes.
-----------------------------------	---

Sesión 5: Trabajamos en equipo

<p>Tema</p>	<p>Trabajamos en equipo</p>
<p>Objetivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Promover el trabajo en equipo con buena disposición y actitud reconociendo y respetando los distintos roles que cada trabajador ejerce.

<p>Desarrollo del tema</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 5 minutos: Se realiza la presentación y se dan a conocer los principales alcances de la capacitación. • 45 minutos: Exposición relacionada al tema. <ul style="list-style-type: none"> -Definimos: grupo y equipo - Propósito de un equipo -Técnicas que contribuyen al trabajo en equipo -Causas que ocasionan riesgo en un equipo -Resultados de un buen trabajo en equipo. • 10 minutos: El facilitador contesta algunas interrogantes sobre el tema de los asistentes • 20 minutos: Proyección de videos explicativos: la unión hace la fuerza. 10 minutos: Evaluación: El facilitador realiza preguntas a los participantes sobre el tema tratado.
-----------------------------------	--

Sesión 6: El Liderazgo en las organizaciones.

<p>Tema</p>	<p>EL Liderazgo en las organizaciones</p>
<p>Objetivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar el liderazgo demostrando actitudes positivas hacia los compañeros de trabajo logrando la confianza y buscando soluciones ante situaciones desfavorables.

Desarrollo del tema	<ul style="list-style-type: none"> • 5 minutos: Se realiza la presentación y principales alcances relacionados la capacitación. • 40 minutos: Exposición sobre el tema. <ul style="list-style-type: none"> -Definición de líder. -Características presentes en un líder -Diferencias entre un líder y un jefe -Influencia del líder en el trabajo en equipo -Liderazgo: tipos -El liderazgo: ventajas y desventajas • 10 minutos: tiempo disponible para preguntas de los participantes sobre el tema al facilitador. • 10.-minutos: Proyección de videos relacionados al tema de liderazgo. • 15-actuacion grupal de actitudes de un líder positivo y un autoritario. 10 minutos: El facilitador formula preguntas a los participantes sobre el tema tratado.
----------------------------	---

Sesión 7: La Autoestima

Tema	La Autoestima
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar la autoestima de los trabajadores reconociendo su crecimiento personal y logros profesionales así como afianzar la valoración de sí mismo a través del reconocimiento y orgullo del cumplimiento de las metas trazadas.

<p>Desarrollo del tema</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 10 minutos: Se realiza la presentación y principales alcances relacionados la capacitación. • 40 minutos: Exposición acerca del tema. <ul style="list-style-type: none"> -La autoestima -Tipos de autoestima -Autoconfianza y autoconcepto -Problemas de autoestima -Técnicas que contribuyen a mejorar la autoestima • 10 minutos: Los participantes realizan preguntas al facilitador sobre el tema de exposición • 10 minutos: Proyección de videos que hacen referencia el tema. • 10 minutos: Dinámica “tengo algo que decirte.”. • 10 minutos: El facilitador realiza preguntas a los participantes sobre el tema tratado.
-----------------------------------	---

Sesión 8: Las Actitudes positivas contribuyen a logro de oportunidades

<p>Tema</p>	<p>Las actitudes positivas contribuyen al logro de oportunidades.</p>
<p>Objetivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fortificar las actitudes positivas de entusiasmo, optimismo y esperanza en el trabajador para contrarrestar los conflictos y crear oportunidades.

<p style="text-align: center;">Desarrollo del tema</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 10 minutos: Se realiza la presentación y los principales alcances del tema de la capacitación. ● 40 minutos: Exposición acerca del tema. <ul style="list-style-type: none"> -Definición de actitudes positivas como: <ul style="list-style-type: none"> -La responsabilidad -La honestidad -El optimismo -La amabilidad -El entusiasmo -Establecer metas -Los beneficios de las actitudes positivas. ● 10 minutos: los participantes realizan al facilitador preguntas sobre el tema de exposición. ● 15 minutos: Proyección de videos relacionados al tema. <ul style="list-style-type: none"> 15 minutos: El facilitador pide las apreciaciones de los participantes sobre el desarrollo del programa y los logros obtenidos.
---	---

Anexo 13: Resultados de revisión antiplagio

INFORME DE ORIGINALIDAD			
15%	15%	1%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet		7%
2	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet		1%
3	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet		1%
4	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet		1%
5	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet		<1%
6	docplayer.es Fuente de Internet		<1%
7	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet		<1%
8	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet		<1%